LA MAISON DE TRANSITION

Comment fonder un refuge pour femmes battues

par Flora MacLeod

Organisation sociale et recherche
Centraide
du sud-ouest de la
Colombie-Britannique

89-03854/

LA MAISON DE TRANSITION

Comment fonder un refuge pour femmes battues

par Flora MacLeod

Expert-conseil en organisation de la politique
Organisation sociale et recherche
Centraide du sud-ouest de la Colombie-Britannique

Centre national d'information sur la violence dans la famille
Direction générale des programmes des services sociaux
Santé et Bien-être social Canada

Ce document est traduit de l'anglais et reproduit avec la permission
de Flora MacLeod.

© Ministre des Approvisionnements et Services Canada 1989

N° de cat. H72-21/3-1986F

ISBN 0-662-95272-3

REMERCIEMENTS

La documentation du présent guide a été recueillie au cours des travaux du groupe d'étude de Centraide sur la violence dans la famille. Ce groupe a été créé dans le but d'appliquer les recommandations du colloque sur la violence familiale tenu à Vancouver (Colombie-Britannique), en mars 1977. Le colloque était partiellement financé par la Division des subventions nationales au bien-être social, Santé et Bien-être social Canada. Les travaux du groupe prirent fin avec la publication de son rapport en juin 1979. Le comité de Centraide chargé de l'organisation sociale et de la recherche (COSR), dont relevait le groupe d'étude, a continué à offrir son aide concernant les questions d'organisation et de recherche soulevées par ce dernier, en particulier au sujet du tribunal de la famille et des sévices d'ordre sexuel exercés sur des enfants. L'intérêt manifesté par les membres du COSR et l'aide qu'ils nous ont apportée ont grandement facilité l'élaboration et la rédaction de ce guide.

Les recherches entreprises par Erika Trimble, étudiante en travail social à l'Université de la Colombie-Britannique, en stage pratique à Centraide, ont aidé à formuler les objectifs du guide. La liste de contrôle des étapes conduisant à la création d'une maison de transition a été établie par Mandy Mak, étudiante en criminologie à l'Université Simon Fraser, en stage pratique auprès du centre de consultation de la Colombie-Britannique, ministère du Solliciteur général.

J'aimerais remercier les personnes suivantes, qui nous ont fait bénéficier de leurs connaissances et de leur expérience et ont consacré une partie de leur temps à la révision du guide, à divers stades de sa préparation: Wendy Mickelson, coordonnatrice de la Emily Murphy Transition House; Pam Sleeth, surveillante de la Vancouver Transition House; Lesle Lawlor, des services de soutien de Assaulted Women, à Toronto; Susan Tickson, Prince Rupert Options for Women et Fern Jeffries, expert-conseil régional, Solliciteur général du Canada.

Une des étapes du processus d'élaboration du présent guide consistait en la tenue d'un atelier de consultation, à Vancouver, en mars 1981, sous le parrainage du Centre de consultation du Solliciteur général du Canada. J'aimerais remercier les femmes qui ont bénévolement révisé le projet et participé à l'atelier. Je leur suis très reconnaissante de leur intérêt et de leur encouragement.

PARTICIPANTES À L'ATELIER

Elizabeth Diskin

Child Development Centre
Williams Lake

Barbara Field

Coordonnatrice
Victoria Transition House

Norah Harmider

Coordonnatrice
Prince George Phoenix
Transition House

Judy Kilcup

Présidente
North Shore Crisis Service Society

Ellen Little

Directrice du conseil d'administration
Prince Rupert Transition House

Martha Longley

Conseillère en personnel
Emily Murphy Transition House
Vancouver-Nord

Pat Ponaach

Membre du conseil de la
Meaope Transition House
Fort St. John

Judy VanderGucht

Présidente
du comité de K'san House, Terrace

En rédigeant le présent guide, mon objectif était de créer un manuel pratique sur la "façon de faire" qui servirait de véhicule à un échange de renseignements et d'idées. La réaction initiale des lecteurs ailleurs au Canada a montré que l'information contenue dans le guide, bien que dans la plupart des cas elle soit particulière à la Colombie-Britannique, est également utile à d'autres provinces et aux territoires.

J'espère que ce guide encouragera d'autres personnes à oeuvrer dans le but d'établir une maison de transition dans leur propre communauté. Les groupes dont nous décrivons ici les expériences sont clairement d'avis que la tâche, bien que longue et parfois compliquée, vaut vraiment la peine d'être entreprise.

Flora MacLeod

1982

FINANCEMENT

Ce guide est publié sous les auspices du Service d'organisation sociale et de recherche, Centraide du sud-ouest de la Colombie-Britannique. Le Centre de consultation du ministère du Solliciteur général du Canada a prêté son aide financière à la recherche et à la rédaction du guide. Le Secrétariat d'État a assumé les frais d'impression.

Pendant la durée de ce projet, les frais du Service d'organisation sociale et de recherche de Centraide ont partiellement été couverts grâce à une subvention de la Direction des subventions nationales au bien-être social de Santé et Bien-être social Canada.

COMITÉ CHARGÉ DE L'ORGANISATION SOCIALE ET DE LA RECHERCHE

Mme Audrey Sojonky (présidente)
Juge Douglas Campbell
Mme Evelyn Colwell
Dr John Ekstedt
Mme Sheila Gilmour
M. Ted Lister, chef adjoint
Dr Ann McAfee
M. Hugh Millar
M. Norm Rollerson
M. Hugh Shewell
Dr Roger Tonkin
Dr Julie Brickman
M. Michael Claque
M. Art Cowie
Mme Marguerite Ford, conseillère municipale
Dr Henry Hightower
Mme Gus Long
Dr Chris McNiven
M. William Nicholls
Mme Pat Ross
M. Mel Spowart
Mme Mish Vadasz

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires sur la présentation et le contenu du présent guide. Pour entrer en communication avec l'auteur ou obtenir des exemplaires supplémentaires, veuillez écrire ou téléphoner à:

UNITED WAY OF THE LOWER MAINLAND
Social Planning and Research
1625 West, 8th Avenue
Vancouver (B.C.) V6J 1T9
(604) 731-7781

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I.	DÉCOUVERTE DE LA NÉCESSITÉ DE LA MAISON DE TRANSITION	3
1.	Appui provenant de la recherche sur la violence dans la famille	4
2.	Colloque et groupe d'étude sur la violence dans la famille	5
3.	Justification de la création de maisons de transition dans les petites collectivités	6
(a)	Le rapport sur le projet de recherche en matière de violence dans la famille et de prise de conscience communautaire pour la ville et le district de Terrace	6
(b)	Les travaux de Prince Rupert Options for Women	8
4.	Le refuge d'urgence	10
(a)	Distinction entre la maison de transition et le refuge d'urgence	10
(b)	Le système des priorités	12
5.	Présentation entre maisons de transition: Le principe du réseau	13
II.	LES OBJECTIFS DE LA MAISON DE TRANSITION	17
1.	Valeurs fondamentales	17
2.	Autres préoccupations et objectifs	19
III.	ÉTAPES DE LA MISE SUR PIED D'UNE MAISON DE TRANSITION	23
1.	Établissement d'un mandat et obtention des appuis	23
(a)	Entrez en contact avec d'autres maisons de transition	23
(b)	Formez un "comité central"	23
(c)	Rédigez un exposé sur les objectifs et une description des services	24
(d)	Préparez une enquête sur les besoins	24
(e)	Organisez une série de réunions de groupe	25
2.	Constitution d'une société de maison de transition	26
(a)	Étapes de la constitution d'une société de maison de transition	26
(b)	Après la constitution de la société	27

Page

3. Le projet de financement: Préparation et stratégie 27

(a) Décrivez en détail et mettez au point la description du service 27
(b) Préparez un budget 28
(c) Recherche des sources de financement 29
(d) Comparaison entre le taux journalier et le financement en vertu d'un programme 32
(e) Conditions relatives au zonage et au permis 33
(f) Déterminez les détails de la procédure de soumission des demandes de financement 34
(g) Informez les politiciens et recherchez leur appui 35
(h) Utilisez les médias de manière efficace 35

4. Remarque sur la négociation avec les fournisseurs de fonds 35
5. Les sociétés de maisons de transition de la Colombie-Britannique - Brochure sur la stratégie 36
6. Exemptions fiscales 37

(a) Enregistrement d'un organisme de charité en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu: Le numéro d'enregistrement des organismes de charité 37
(b) Exemption de la taxe de vente provinciale 38
(c) Exemption de l'impôt foncier de la ville ou de la municipalité 38

IV. L'ÉDUCATION DU PUBLIC ET LA PUBLICITÉ 43

1. Imprimés et circulaires d'information 43

(a) Avis d'inauguration 43
(b) Brochure sur la maison de transition 43
(c) Brochure sur les femmes battues 44
(d) Fiche documentaire 46
(e) Bulletin d'information 47
(f) Liste de référence 47
(g) Guide 48

2. Remarque concernant les frais 48
3. Conférences 49
4. Radio, télévision et utilisation des moyens audio-visuels 49
5. Préparation des exposés en public 50
6. Publicité concernant la maison de transition - Est-ce un piège? 51
7. Adresse anonyme des maisons de transition 51

		Page
V.	ADMINISTRATION ET GESTION DE LA MAISON DE TRANSITION	55
1.	Le budget	55
2.	Conseils d'administration et comités de gestion	58
(a)	La tradition de la gestion collective	58
(b)	Organisation de la société	60
(c)	Nombre d'employés et horaire	65
3.	Énoncé des fonctions	66
(a)	Personne travaillant dans une maison de transition	66
(b)	La coordonnatrice de la maison de transition	70
(c)	Coordonnatrice des bénévoles	71
(d)	Remarques concernant les critères de recrutement	72
4.	Rôle des bénévoles	74
5.	Guides du conseil d'administration	77
6.	Orientation et formation	78
VI.	TENUE DES DOSSIERS ET RESPONSABILITÉ	83
1.	Dossiers des résidentes	83
(a)	Formule d'admission	84
(b)	Résumé du séjour	87
(c)	Journal	88
(d)	Le profil familial	88
(e)	Accès aux dossiers	89
(f)	Évaluation de la maison de transition par la résidente	89
2.	Registre et états administratifs et financiers	92
(a)	Enregistrement des personnes présentes et des refus	92
(b)	État mensuel des comptes des résidentes	92
(c)	Autres états financiers	93
3.	Rapports au conseil	93
4.	Autres usages des statistiques relatives aux maisons de transition	95
5.	Assemblée générale annuelle	95
6.	Le rapport annuel	96
7.	Remarques sur la tenue des dossiers	97

		Page
VII.	FONCTIONNEMENT D'UNE MAISON DE TRANSITION	101
1.	Les services fournis	101
(a)	Sélection et admission	101
(b)	Conseils en cas de crise	102
(c)	Conseils et soutien donnés par des profanes	103
(d)	Consultations d'orientation traditionnelle	104
(e)	Information, conseils et aide pratique	105
(f)	Préparation au départ/le suivi	107
2.	Espace nécessaire	108
3.	Règlements de la maison - "L'installation dans une maison de transition"	108
4.	Questions de politique des maisons de transition	112
(a)	Résidentes qui retournent à la maison de transition	112
(b)	Prolongation du séjour	112
(c)	Sécurité	112
(d)	Personnel de sexe masculin	112
(e)	Sorties de nuit	112
(f)	Soins des enfants pendant la nuit	112
(g)	Renonciation à la responsabilité	113
VIII.	RÉSEAU DES RESSOURCES ET DE PRÉSENTATION DE LA MAISON DE TRANSITION	117
1.	Adaptation des services traditionnels	117
2.	Régions rurales et petites villes - Le droit aux services	118
3.	Le réseau des services	120
(a)	Réponse en cas de crise 24 heures sur 24	120
(b)	La consultation d'orientation et la maison de transition	125
(c)	Services juridiques et judiciaires rendus par la police	129
IX.	TENDANCES ET CONSIDÉRATIONS À LONG TERME	137
1.	Détermination des besoins de services supplémentaires	137
2.	Recherche de nouveaux moyens d'aider les maisons de transition	137
3.	Être "propriétaire" d'une maison de transition	138
4.	Étude de la politique du gouvernement	138

Page

5. Établissement de réseaux provinciaux et nationaux 140

(a) Assemblées régionales des employées et des bénévoles des maisons de transition 140
(b) Associations provinciales de maisons de transition 140
(c) Collaboration avec les organisations nationales 141

RENVOIS 145

ANNEXE

LISTE DE RÉFÉRENCE SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE
Comment dresser une liste de référence pour votre région 159

GRAPHIQUES ET DIAGRAMMES

		Page
1.	Modèle général d'une organisation de maison de transition	61
2.	Liste de contrôle des étapes conduisant à la création d'une maison de transition	80
3.	Formule d'admission (recto)	85
4.	Formule d'admission (verso)	86
5.	Carte récapitulative du séjour Résumé du séjour à K'san House	87
6.	Fiche de rétroaction - Impressions de la résidente (Recto)	90
7.	Fiche de rétroaction - Impressions de la résidente (Verso)	91
8.	Situation au départ	93
9.	Source de la présentation	94
10.	Coût du programme	94
11.	L'installation dans une maison de transition - Règlements de la maison (recto)	110
12.	L'installation dans une maison de transition - Règlements de la maison (verso)	111
13.	La maison de transition dans le réseau de ressources et de présentation	119

DÉCOUVERTE DE LA NÉCESSITÉ DE LA MAISON DE TRANSITION

LA MAISON DE TRANSITION
COMMENT FONDER UN REFUGE POUR FEMMES BATTUES

> Bien que la société abonde en ressources, aucune d'elles, sauf la maison de transition, n'est outillée ni préparée pour s'occuper des nombreux besoins particuliers de la femme battue.
>
> (Comité directeur de la Côte Nord,
> Centraide du sud-ouest de la Colombie-Britannique)

I. DÉCOUVERTE DE LA NÉCESSITÉ DE LA MAISON DE TRANSITION

Vers la fin des années 60 et au début des années 70, on a constaté un accroissement important des services communautaires organisés par des femmes pour les femmes et les enfants. Appuyés par une combinaison de travail bénévole et de subventions à court terme, les centres de santé pour femmes, les bulletins d'information, les groupes d'action et les centres d'accueil se sont développés comme partie du mouvement féministe en Europe et en Amérique du Nord.

Le centre d'accueil de la région, avec les ressources et l'information qu'il offrait, était un service particulièrement populaire et utile. Les femmes pouvaient s'y rendre avec leurs enfants pour se rencontrer, y trouver de l'amitié et du soutien et se pencher ensemble sur les problèmes qui les concernaient.

Au fur et à mesure que s'étendait la réputation de ces centres, ils attiraient des femmes dont les problèmes allaient au-delà du domaine normal des services offerts - des femmes, qui dans leur foyer, étaient sévèrement battues par leurs maris. L'histoire du Chiswick Women's Aid Centre devait devenir typique. Elle débute en 1971, lorsque Erin Pizzey organisa un centre d'accueil dans un faubourg de Londres, en Angleterre. Certaines des femmes qui s'y rendaient étaient contusionnées et blessées, ou effrayées par les violences répétées qu'elles avaient subies. En général, elles avaient des enfants, étaient sans argent et sans endroit sûr pour y demeurer. Le Chiswick Women's Aid Centre devint dans un an la première maison de transition expressément conçue comme refuge pour femmes battues. En 1974, dans son livre intitulé "Scream Quietly or the Neighbors Will Hear"(1), Pizzey a exposé

d'une manière saisissante la vie de ces femmes et les travaux de la Chiswick House. Les films que l'on a tournés sur Chiswick House sont devenus une ressource importante pour les groupes qui étudient le problème des femmes battues et les services nécessaires.(2)

Au Canada, les maisons de transition avaient des origines semblables.(3) Des services tels que Nellies, à Toronto, un foyer pour femmes célibataires, et A Woman's Place, à Vancouver, un centre d'accueil et d'information, recevaient de plus en plus de demandes d'aide auxquelles ils ne pouvaient pas répondre. Une maison accessible aux femmes à toutes les heures du jour ou de la nuit, qui était sûre et avait de l'espace pour les enfants, était nécessaire. Un personnel pour fournir son soutien et son aide était essentiel. L'impossibilité de payer ce service ne devait pas empêcher les femmes d'y recourir.

La justification de la nécessité d'un tel refuge et l'élaboration des détails de son fonctionnement ont vu le jour à Vancouver en 1972. On ouvrit Ishtar à Langley, Colombie-Britannique, au début de 1973. Au cours de la même année on inaugura Interval House, à Toronto et Transition House, à Vancouver.

1. Appui provenant de la recherche sur la violence dans la famille

Ni la recherche universitaire ni les dossiers des organismes chargés du bien-être familial n'ont constitué dans le passé une source d'information sur l'incidence ou la dynamique des mauvais traitements infligés aux femmes ou des autres formes de violence dans la famille. Les chercheurs et autres professionnels n'ont pas posé les questions qui révèlent ces histoires. C'est en 1963 seulement que le docteur Henry Kempe a défini le syndrome de l'enfance maltraitée(4) et a déclaré que la médecine et les autres professions d'assistance avaient l'obligation d'aider les enfants maltraités et d'intervenir en leur faveur. Plus récemment, les chercheurs qui ont étudié les populations des prisons, les délinquants juvéniles et les prostituées(5) ont commencé à s'occuper expressément de l'enfance maltraitée et des autres types de violence perpétrée au foyer.

En 1976, Murray Straus, Suzanne Steinmetz et Richard Gelles commencèrent une étude importante financée par le U.S. National Institute of Mental Health(6). Ils entreprirent une enquête complète sur la violence entre

enfants de mêmes parents, entre conjoints et entre parents et enfants. Au cours de la même année, en Colombie-Britannique, le service de l'organisation sociale et de la recherche de Centraide procédèrent à une enquête auprès des ressources et organismes sociaux conçus pour les femmes dans l'agglomération de Vancouver, afin d'obtenir une certaine évaluation du nombre et des types de cas de femmes battues.(7) (Le personnel affecté à la recherche a estimé comme conservateur le chiffre annuel de 4 à 5000 cas de femmes battues dans l'agglomération de Vancouver.) L'étude portait également sur la mesure dans laquelle les problèmes relatifs aux femmes battues faisaient l'objet de cours dans les facultés de travail social, de droit, de médecine et dans les collèges publics.

Toujours en 1976, Del Martin publia Battered Wives(8), le premier ouvrage portant sur les femmes battues aux États-Unis et, en Colombie-Britannique, on commença à organiser le premier colloque international sur la violence dans la famille.

2. Colloque et groupe d'étude sur la violence dans la famille

Le colloque sur la violence dans la famille tenu à Vancouver, en mars 1977, fut parrainé par le groupe Centraide local et les gouvernements fédéral et provinciaux lui prêtèrent leur appui financier. Del Martin ainsi qu'un représentant de Chiswick Women's Aid y étaient présents. Le docteur Murray Straus était le principal conférencier sur la violence dans la famille. Les principaux exposés et les recommandations des ateliers furent consignés dans les procès-verbaux du colloque.(9) La principale recommandation concernait la création d'un groupe d'étude sur la violence dans la famille et l'ouverture d'un plus grand nombre de maisons de transition dans les communautés de la Colombie-Britannique.

Le groupe d'étude a fonctionné sous les auspices du COSR à Centraide, d'avril 1977 à juin 1979. Les travaux comprenaient la production de vidéo-cassettes, une liste de référence, un guide sur la procédure légale applicable aux femmes battues(10), un bulletin d'information sur l'enfance maltraitée ou négligée, ainsi qu'une série d'ateliers pour les professionnels s'occupant de violence dans la famille. En outre, on a tenu huit ateliers dans diverses

communautés de la Colombie-Britannique. Le rapport du groupe d'étude, publié en juin 1979, contenait 63 recommandations portant sur la violence dans la famille.(11)

3. Justification de la création de maisons de transition dans les petites collectivités

La demande en matière de services offerts par les maisons de transition est importante. Tous les ans, la Vancouver Transition House doit refuser l'équivalent d'une fois et demie le nombre de femmes qu'elle abrite. Elles sont renvoyées à d'autres refuges ou logements temporaires. Les maisons de transition de villes telles que Vernon, avec une population de 18 000 habitants, ou Port Coquitlam, avec une population de 24 000 habitants, sont pleines.

Mais qu'en est-il des petites villes et des régions composées de collectivités rurales disséminées? En général, on demande aux groupes qui travaillent en vue d'installer une maison de transition dans ces régions de prouver que la demande est suffisante pour en justifier le coût d'exploitation. Les travaux de K'san House Society à Terrace (Colombie-Britannique) en sont un exemple intéressant.

(a) Le rapport sur le projet de recherche en matière de violence dans la famille et de prise de conscience communautaire pour la ville et le district de Terrace

Terrace est une ville à croissance rapide située au nord-ouest de la Colombie-Britannique et dont la population s'élève à 10 000 habitants. En outre, les collectivités avoisinantes comptent 4000 habitants. Kitimat, ville que la compagnie Alcan a construite en 1951, se trouve à 37 milles de Terrace et compte une population d'environ 12 000 habitants. En juin 1978, un atelier parrainé par le groupe d'étude sur la violence dans la famille, de Centraide, s'est tenu à Terrace en collaboration avec les organismes locaux. L'intérêt à l'égard de l'établissement d'une maison de transition s'y est trouvé rallumé en dépit d'un précédent échec lors de démarches pour trouver un appui financier. Un groupe de résidents intéressés a adopté les mesures suivantes:

(i) Constitution en société.

(ii) Requête auprès du conseil des services communautaires de la ville et du district de Terrace pour l'obtention de trois employés de Travail Canada.

(iii) Sollicitation de l'appui de tous les organismes connexes à l'aide d'un questionnaire.

(iv) Rédaction d'une offre de projet de recherche sur la violence dans la famille qui:

- établirait le nombre de cas de violence familiale au cours d'une année dans la région de Terrace-Kitimat;
- aboutirait à des recommandations en faveur de programmes à longue et courte échéances afin de diminuer les problèmes de violence familiale;
- augmenterait la prise de conscience du public sur l'étendue du problème et la nécessité de ressources communautaires appropriées.

Le personnel affecté à la recherche a enquêté auprès de 50 organismes: la police, les agents de probation, le clergé, le personnel des bureaux de santé mentale et publique, les hôpitaux, les cliniques, les bureaux de bien-être social et autres services tels que les lignes de crise. Le rapport de 53 pages contient une analyse statistique de la fréquence et des types de violence familiale fondée sur une étude détaillée de chaque cas rencontré au cours d'un mois. Une des questions-clés était de savoir si, dans un tel cas, l'enquêteur, était d'avis que la victime se serait adressée à une maison de transition. La critique communément adressée à ce genre de recherche, étant donné son caractère confidentiel, réside dans le comptage multiple des mêmes cas, en particulier lorsque les victimes peuvent demander de l'aide à plusieurs organismes différents. On a trouvé que le double-emploi de service a été moins fréquent que l'on ne s'y attendait ce qui a facilité l'identification selon l'âge de la victime, le nombre de personnes dans la famille et la source de la référence. Les enquêteurs ont conclu, qu'indépendamment de la fréquence, il était important de demander aux organismes quelle assistance ils offriraient aux victimes et ce qu'ils envisageaient pour améliorer les services aux femmes battues et à leurs enfants.

En se concentrant en même temps sur l'enfance maltraitée et sur les femmes battues, l'étude a fourni un aperçu de la corrélation existant entre ces problèmes. Toutefois, les chercheurs ont appris que dans les deux villes il y avait deux fois plus de femmes battues que d'autres formes de violence dans la famille combinées, y compris les mauvais traitements infligés aux enfants et la violence entre enfants d'une même famille.

Sur les personnes identifiées, plus de 100 auraient constitué des présentations pertinentes à une maison de transition et auraient probablement eu recours à une telle maison si elle avait existé. En se fondant sur une moyenne de vingt-cinq jours de séjour, le rapport conclut qu'une moyenne de sept femmes auraient demandé un abri chaque jour. En général, les femmes sont accompagnées de leurs enfants, de sorte que ce chiffre pourrait être au moins doublé. Cette évaluation conservatrice se verrait augmentée si l'on savait qu'une maison de transition existait et qu'elle faisait l'objet de publicité. De plus, l'évaluation ne comprenait pas les femmes en dehors des deux communautés qui, probablement, demanderaient aussi refuge.

Il n'est pas nécessaire que la recherche soit aussi étendue que celle que nous avons décrite ni qu'un personnel payé y participe. Toutefois, il est essentiel d'obtenir l'appui des organismes-clés responsables de la présentation. Le fait qu'on leur ait demandé de réfléchir sur des cas particuliers et de juger quelles sont les clientes qui auraient pu bénéficier du recours à une maison de transition a sûrement aidé les organismes à prendre davantage conscience du problème. Ces organismes étaient aussi plus disposés à reconnaître la manière dont une telle ressource les aiderait dans leur propre travail. Leur participation à la recherche leur a donné le moyen de s'aligner sur le comité chargé des maisons de transition.

(b) Les travaux de Prince Rupert Options for Women

Prince Rupert est une ville côtière de 15 000 habitants située à 95 milles à l'ouest de Terrace, dans le nord-ouest de la Colombie-Britannique. Des participants de Prince-Rupert à l'atelier sur la

violence dans la famille tenu à Terrace sont rentrés chez eux et ont eu à s'occuper du cas d'une femme qui, après avoir été violemment battue par son mari, souffrait de lésions permanentes au cerveau et de paralysie. Ce n'est que neuf mois après l'agression qu'une plainte fut déposée, et ce seulement après que la question eut été soulevée à la législature provinciale. Prince Rupert Options for Women apporta son aide pratique à la victime et s'occupa de défendre sa cause. On commença par établir un système de refuge d'urgence dans quatre maisons privées pour une durée d'un an. Ensuite, les mesures suivantes ont été prises en vue de créer une maison de transition:

(i) Un fonds de fiducie a été créé.

(ii) On a demandé et obtenu une subvention du Secrétariat d'État en vue d'entreprendre une étude.

(iii) Un étudiant a été engagé au cours de l'été pour déterminer:

(a) le nombre de femmes battues qui avaient besoin d'aide;

(b) le meilleur moyen de répondre à leurs besoins.

(iv) On a recueilli 500 signatures sur une requête et on a obtenu 40 lettres de soutien.

(v) On a rédigé un rapport et des recommandations fondées sur la recherche et on s'est assuré l'appui du conseil municipal, de la Gendarmerie royale et d'autres organismes locaux.(13)

(vi) Un projet de financement a été soumis au bureau régional du ministère des Ressources humaines (bien-être social) et on a rencontré le Ministre pour en discuter. Après que sa demande eut été rejetée à diverses reprises, "faute de besoin", le groupe reçut - mais rejeta - une offre de 5 $ par jour, par femme, pendant cinq jours dans une chambre de motel.

(vii) On convoqua une assemblée publique pour former la Prince Rupert Transition House Society et pour élire un conseil d'administration.

(viii) D'autres projets ont été soumis au ministère du Bien-être social et au conseil municipal. (Depuis, la société s'est vu octroyer un financement pour dix lits et 25,74 $ par cliente.)

La recherche de Prince Rupert Options for Women était fondée sur un calcul rétrospectif des cas de femmes battues. La police, le personnel des salles d'urgence des hôpitaux ainsi que les

statistiques et les systèmes de dossiers des travailleurs sociaux ne sont pas organisés pour compter les cas de femmes battues. Ces cas peuvent être cachés dans d'autres catégories telles que troubles familiaux, membres brisés ou contusionnés, demande d'assistance sociale. La Gendarmerie royale de Prince Rupert, qui recevait en moyenne un appel par jour pour problèmes familiaux, plaida la nécessité d'ouvrir immédiatement un refuge d'urgence.

4. Le refuge d'urgence

Les petites collectivités ont beaucoup de difficulté à entretenir des résidences spécialisées pour les diverses catégories de personnes qui en ont besoin. Les refuges d'urgence que l'on trouve dans certains endroits hébergent pendant de courtes périodes des hommes et des femmes qui sont de passage, des familles résidentes ou de passage ainsi que des particuliers n'ayant temporairement pas d'endroit où habiter. Ils logent également les malades des cliniques externes des hôpitaux psychiatriques, les alcooliques, les fugueurs, les mineurs et autres enfants ayant besoin d'un abri, comme les mères adolescentes sans soutien. Les refuges sont utilisés en général comme auberges et, à l'occasion, en cas d'urgence, comme centres de détention de mineurs devant comparaître en justice. Nombre d'entre eux ont une limite de séjour de trois jours et les exigences d'admissibilité et d'extension du séjour doivent répondre aux critères d'évaluation des ressources aux fins d'une allocation sociale.

(a) Distinction entre la maison de transition et le refuge d'urgence

Presque toutes les maisons de transition au cours de leur établissement ont dû envisager de combiner leurs services avec ceux d'un refuge d'urgence. La question est encore plus pertinente dans les régions et villes rurales à faibles ressources. Le concept plaît aux fournisseurs de fonds du gouvernement qui croient pouvoir régler plusieurs problèmes avec un seul local et une seule équipe d'employés. En Colombie-Britannique, des comités ont à diverses reprises examiné la question du service combiné et l'ont rejetée pour les motifs suivants:

(i) L'expérience a démontré que les communautés des banlieues et les villes rurales dont la population est aussi peu élevée que celle du district de Terrace-Kitimat (dont la population combinée est de 26 000 habitants) fournissent, en fait, suffisamment de résidentes pour remplir une maison de transition.

(ii) La plupart des installations dans les maisons résidentielles ordinaires ne peuvent loger plus de six à sept personnes.

(iii) Il est à prévoir qu'un local de ce genre dans une communauté de la taille du district de Terrace-Kitimat sera plein la plupart du temps. Le travail sera plus que suffisant pour occuper le personnel, étant donné la nécessité de fournir des services après les heures régulières.

(iv) Contrairement au refuge d'urgence, la maison de transition doit être relativement sûre et, en général, son adresse ne doit pas être publiée.

(v) Les femmes qui ont été battues ont besoin d'une atmosphère sûre, stable, familiale, et ont besoin de temps pour se remettre de leurs traumatismes et de leurs blessures.

(vi) Il leur faut toute l'attention d'un personnel qui ne doit pas être dérangé par d'autres résidentes, peut-être exigentes et difficiles, dont les problèmes et les besoins sont différents.

(vii) La possibilité de rencontrer et de parler à d'autres femmes battues dans une atmosphère favorable constitue une caractéristique importante du séjour dans une maison de transition. Les femmes doivent se rendre compte que leur problème n'est pas particulier et qu'elles peuvent s'aider mutuellement tant sur le plan émotionnel que sur le plan pratique.

Bien que continuant de fonctionner comme maison de transition distincte, la North Shore Crisis Services Society est un service qui tente de répondre à tous les besoins d'un refuge communautaire. En 1979, des particuliers et des organismes de la Côte Nord* ont été convaincus de la nécessité d'un service complet de refuge en cas de crise, situé dans leur communauté de banlieue plutôt que dans le centre-ville de Vancouver.

---

* REMARQUE: Nord de la ville et du district de Vancouver, municipalité de l'ouest de Vancouver et terres des bandes d'Indiens Squamish et Burrard.

La North Shore Crisis Services Society fut formée cette année-là et proposa la création d'une maison de transition ainsi qu'un refuge d'urgence de 24 heures, coordonnés par une gestion et un personnel intégrés. Voici les objectifs de la société:

(i) Servir les personnes en état de crise dans leur propre communauté.

(ii) Fournir un abri et/ou des services de soutien aux personnes en état de crise...veiller à ce que chaque personne soit aidée selon ses besoins particuliers.

(iii) Renforcer la coordination de ces services dans un réseau... avec les organismes de service social existant et préconiser l'amélioration des services quand cela est nécessaire.

(iv) Tenir un dossier exact et confidentiel des personnes servies, des mesures prises et du suivi effectué; ... obtenir un aperçu des interventions dans les situations de crise et ... de la participation de l'organisme afin d'évaluer l'efficacité du service fourni.(14).

À ce jour, des fonds ont été reçus pour la Emily Murphy Transition House, qui constitue la première étape du plan relatif au service. Dans l'intervalle, et en attendant qu'un logement d'urgence complet et distinct puisse être fourni, la maison de transition accepte d'autres clientes sur une base prioritaire.

(b) Le système des priorités

Afin de satisfaire les sources qui les finançaient, la plupart des maisons de transition en Colombie-Britannique avaient dû accepter une liste prioritaire des résidentes qu'elles logeraient. Toutefois, les membres du personnel des maisons de transition ont de plus en plus fait valoir que ces maisons ne sont pas les mieux indiquées pour des femmes qui sont, par exemple, suicidaires, souffrent de problèmes mentaux graves, sont alcooliques ou subissent une cure de désintoxication.

D'une manière typique, les listes de priorités comprennent des problèmes tels que:

- les femmes battues ou maltraitées et leurs enfants;

- les femmes et les enfants qui ont besoin d'un logement d'urgence en attendant des arrangements plus permanents;

- les jeunes femmes de 19 ans et plus qui sont de passage ou temporairement séparées de leurs familles;

- les femmes qui passent par une crise de rupture de mariage;

- les femmes en état de crise émotionnelle qu'il n'est pas nécessaire d'hospitaliser;

- les femmes malades soignées dans des hôpitaux, qui bénéficient de permissions de sortie d'un jour ou de fin de semaine et qui n'ont pas de maison ou de famille dans la région;

- les femmes en provenance d'un environnement contrôlé;

- les membres de la famille du malade hospitalisé, venant de l'extérieur.

En pratique, à cause de la demande, la plupart des résidents sont, à un moment donné, des femmes battues et leurs enfants.

5. Présentation entre maisons de transition: Le principe du réseau

Les maisons de transition non seulement servent leurs communautés locales, mais elles font partie d'un réseau de refuges qui accepteront les femmes qui, pour des motifs de sécurité, quittent leur ville et vivent pendant un certain temps dans l'anonymat. En pareil cas, les organismes de bien-être social paieront, d'une manière générale, le prix de l'avion ou de l'autobus. Il est d'une importance capitale que l'admission dans une maison de transition ne soit assujettie à aucune condition de résidence municipale ou régionale.

LES OBJECTIFS DE LA MAISON DE TRANSITION

II. OBJECTIFS DE LA MAISON DE TRANSITION

Les objectifs suivants des services de maisons de transition ont été tirés de brochures et de projets envisagés. Les exposés de ces objectifs se ressemblent énormément. Ils traduisent les principes en vertu desquels les maisons de transition ont été organisées:

- fournir un refuge aux femmes qui ont été l'objet de voies de fait, ont été menacées ou harcelées, et fournir également un logement temporaire, la nourriture et autres nécessités en cas d'urgence;
- offrir des conseils en cas de crise pour permettre à la femme de juger de sa situation sous son vrai jour et d'examiner les solutions et les choix qui lui sont offerts;
- appuyer les décisions qu'elle prend, quelles qu'elles soient;
- offrir une aide et des renseignements pratiques pour lui permettre de faire des plans de vie réalistes;
- fournir des renseignements aux groupes et organisations communautaires et professionnels sur le problème des femmes battues, des besoins de celles-ci et de ceux de leurs familles;
- faire des présentations pertinentes et établir le contact avec des organismes et des ressources communautaires.

1. Valeurs fondamentales

Les brochures traitant des maisons de transition mettent en relief certaines valeurs fondamentales, en particulier l'autonomie, l'auto-assistance, l'estime de soi-même et l'effort collectif de coopération. Les relations entre employées et de ces dernières avec les résidentes, le règlement interne, et l'orientation "transitionnelle" du service traduisent tous la philosophie sous-jacente.

> Dès que possible après leur arrivée à la maison de transition, les femmes assument une partie des tâches ménagères. L'esprit coopératif de la maison est amical, confiant, et aide chaque résidente à se sentir plus sûre de ce qu'elle peut faire. Il empêche également que l'on compte sur la maison et sur son personnel. Le travail que font les femmes est semblable à celui qu'elles faisaient chez elles, mais dans la maison

> de transition il donne des satisfactions différentes parce qu'il contribue au bon fonctionnement de toute une communauté. Elles apprennent, quelques-unes pour la première fois, comment s'occuper d'autres femmes aussi bien que des enfants.
>
> L'organisation coopérative du travail constitue le meilleur tonique pour une femme dont le sens de la personnalité est amoindri. Elle voit autour d'elle des femmes ordinaires, comme elle-même, s'occupant de la maison, traitant avec les propriétaires, les fonctionnaires des tribunaux et les avocats, prenant des décisions importantes, ayant le contrôle de la situation. Pour la première fois, elle vit dans un groupe de femmes, de femmes sincères, essayant de nouvelles choses et parlant ouvertement aux autres.(15).

Certains autres principes se sont graduellement développés, notamment ceux qui suivent:

- La violence dirigée contre les femmes est un comportement inacceptable.
- Personne ne mérite d'être battu.
- La violence est un comportement appris et il vaut mieux que les enfants soient avec un de leurs parents plutôt qu'avec les deux dans une atmosphère de violence.
- La femme et ses enfants constituent une unité familiale viable.
- Les femmes peuvent être fortes et capables quand on leur donne l'occasion de diriger leur propre vie.

L'autonomie est la valeur la plus explicitement abordée dans les brochures consacrées à la maison de transition. Par exemple, nous lisons dans le rapport de la division de la Côte Nord de Centraide du sud-ouest de la Colombie-Britannique sur le refuge d'urgence et la maison de transition:

> Pas pour changer les gens mais un endroit où les gens peuvent commencer à changer.(16)

Nous lisons aussi dans l'exposé sur les objectifs de la Victoria Transition House:

> Toute femme a le droit de décider par elle-même de la direction de sa vie selon ses propres valeurs et besoins. Nous aiderons chaque femme à exécuter les décisions qu'elle prend.(17)

Nous lisons enfin dans une brochure de la Vancouver Transition House:

> Que son but soit une consultation d'orientation, et peut-être une réconciliation éventuelle, ou une séparation permanente exigeant un conseil juridique et financier, ou une éducation plus poussée, le personnel travaille avec chaque résidente pour l'aider à atteindre ces objectifs.(18)

2. Autres préoccupations et objectifs

Au fur et à mesure que de nouvelles maisons de transition sont créées, avec un financement relativement sûr, d'autres préoccupations allant au-delà des buts les plus immédiats et les plus fondamentaux se présentent. Ces préoccupations appartiennent à deux catégories. La première porte sur l'expansion des services fournis par les maisons de transition, y compris:

- les besoins des enfants en provenance de foyers où sévissait la violence; l'offre à ces enfants d'une aide immédiate et à plus long terme;(19)
- le maintien d'un contact avec les femmes une fois que, leur séjour terminé, elles retournent dans leur collectivité et leur maison ou vers un nouveau mode de vie;
- les groupes de soutien pour femmes battues, y compris celles qui vivent encore dans une atmosphère de violence et celles qui vivent seules ou avec leurs enfants (voir page 127);
- défendre la cause des femmes dans leurs rapports avec le système judiciaire, le bien-être social et les responsables du logement (voir page 132).

Il faut noter que quelques maisons de transition considèrent comme un fardeau trop lourd pour le personnel déjà surmené d'assurer les deux derniers services susmentionnés, soit les groupes de soutien pour femmes et le programme

de défense active de ces dernières. Elles prétendent que ces services devraient être rendus par le personnel d'autres organismes communautaires spécialement formé. Les maisons de transition qui entreprennent effectivement ces tâches doivent avoir un personnel assez nombreux pour le faire.

La deuxième catégorie de préoccupations relève probablement davantage d'organismes et de groupes autres que le personnel des maisons de transition et peut comprendre:

- l'offre de services aux hommes qui battent leurs épouses, y compris les consultations d'orientation en cas de crise ou en matière d'alcoolisme et de stupéfiants ainsi que l'hébergement à courte échéance qui permettrait aux épouses victimes de voies de fait et à leurs enfants de demeurer au foyer familial;

- la thérapie et les groupes d'auto-assistance pour les hommes qui commencent à demander au personnel des maisons de transition d'être présentés à ces sources d'aide et de soutien (voir page 127);

- les maisons de "deuxième étape" telles que Munro House, sous l'égide du YWCA de Vancouver,(20) pour femmes qui quittent les maisons de transition ou ont besoin d'un refuge disposant d'un personnel de soutien pendant une durée de trois à six mois.

Le personnel et les membres du conseil d'administration des maisons de transition conviennent, d'une manière générale, qu'ils devraient concentrer leur énergie sur les préoccupations directes des femmes battues et de leurs enfants. Agissant à titre consultatif, le personnel des maisons de transition a contribué efficacement à la création de groupes pour hommes et à l'établissement et au fonctionnement des maisons de "deuxième étape".

La plupart des préoccupations énumérées dans les deux catégories précitées met le personnel de la maison de transition en contact avec d'autres organismes dans le réseau des services. Les frontières qui indiquent où se terminent les obligations des uns et où commencent les obligations des autres sont en train d'être tracées. Il est certain que le point de vue et l'expérience du personnel des maisons de transition sont inestimables pour la création d'autres programmes et services, qu'ils se rattachent ou non formellement au fonctionnement de la maison de transition.

ÉTAPES DE LA MISE SUR PIED D'UNE MAISON DE TRANSITION

III. ÉTAPES DE LA MISE SUR PIED D'UNE MAISON DE TRANSITION

Cela prend du temps

L'expérience a démontré que deux ou trois ans de travail sont nécessaires pour ouvrir les portes d'une nouvelle maison de transition. Les étapes décrites dans la présente section imposent un sens d'ordre et d'inévitabilité à l'égard d'un processus qui est en fait long et souvent imprévisible et frustrant. Les bénévoles doivent être prêts à travailler sans fonds pendant une longue période de temps avant que les détails soient mis au point et l'argent disponible.

1. Établissement d'un mandat et obtention des appuis

En général, l'impulsion pour la mise sur pied d'une maison de transition est venue de groupes de femmes qui travaillent déjà ensemble à un projet tel que "un endroit pour la femme", un centre d'information ou de crise. Vancouver Transition House et Coquitlam Women's Transition House sont nées de tels services. Deux autres maisons de transition récemment ouvertes (sur la Côte Nord et à Burnaby, Colombie-Britannique) avaient obtenu l'appui de Centraide et de nombreux organismes communautaires.

La maison de transition, qui n'est plus l'apanage d'un mouvement "radical", est de plus en plus perçue comme une partie essentielle du réseau des services communautaires. Les organismes établis, les professions, les églises et les fonctionnaires du gouvernement lui apportent leur appui et leur participation active.

Voici les mesures à prendre pour fonder une maison de transition:

(a) Entrez en contact, en personne ou par lettre, avec d'autres maisons de transition en fonctionnement et, si possible, fixez un rendez-vous pour discuter vos plans

Il est important de bénéficier de leur expérience et de leurs conseils. Quelles erreurs ont-elles faites? Que feraient-elles si elles étaient à votre place?

(b) Formez un "comité central"

Un noyau de personnes dévouées peuvent se rencontrer indépendamment pour oeuvrer en vue de se constituer en société à but non lucratif ou se réunir initialement sous l'égide d'un groupe ou

d'un organisme communautaire intéressé tel qu'un conseil de planification, un organisme de services à la famille ou une association s'occupant des situations de crise. Il serait plus avantageux que le groupe central reconnaisse les aspects à long terme de la tâche et s'engage à participer jusqu'à ce que les objectifs établis soient atteints.

(c) Rédigez un exposé sur les objectifs et une description des services

Rédigez un exposé clair et bref sur les objectifs ainsi qu'un projet de description des services proposés. (Voir page 12 à titre d'exemple.) Examinez les questions telles que: pourquoi une maison de transition? À qui servira-t-elle? Combien de temps les femmes pourront-elles y demeurer? Quels services seront offerts? Comment les présentations seront-elles faites? Il n'est pas nécessaire que toutes les questions et tous les problèmes soient réglés à ce stade, mais la description doit être assez complète pour obtenir l'appui des autres organismes. L'exposé sur les objectifs devient aussi le fondement des statuts et de l'objet qui devront être établis si l'on décide de constituer une société.

(d) Préparez une enquête sur les besoins

Le recueil de statistiques et de déclarations écrites des besoins émanant de sources sûres dans la communauté s'est avéré être une étape essentielle de la fondation d'une maison de transition. (Voir page 6 pour les travaux du Terrace and District Community Services Council et page 8 pour le plan suivi par Prince Rupert Options for Women.) Voici, en particulier, les organismes susceptibles de fournir des renseignements utiles à une enquête sur les besoins d'une maison de transition et d'y apporter de l'aide:

- les salles d'urgence des hôpitaux;
- les services de police;
- les services de conseillers en matière de probation et de tribunal de la famille;
- les centres de santé et d'hygiène mentale;

- les associations de counseling familial;

- les bureaux de bien-être social et les travailleurs sociaux s'occupant de l'enfance maltraitée;

- les centres de crise et les lignes d'information;

- les conseils municipaux ou de villes;

- les centres pour femmes, les collèges communautaires, les syndicats, les églises, etc.

Rédigez une lettre modèle décrivant les objectifs et les services et expliquez le besoin d'information et de déclarations écrites à l'appui. La lettre peut être accompagnée d'une simple formule indiquant les renseignements requis. Soyez prête à faire valoir votre demande d'appui dans les réunions du comité, du conseil et de l'organisme.

(e) Organisez une série de réunions de groupe

Les groupes organisés pour exposer les objectifs et gagner l'appui du public et des professionnels peuvent comprendre, en totalité ou en partie:

- un atelier réunissant des professionnels et des personnes intéressées de la communauté, qui traitera des attitudes, des mythes, de la dynamique du développement des connaissances en matière de femmes battues. Assurez-vous de l'appui et d'engagements fermes en termes de temps et d'appui;

- une réunion inter-organismes portant sur le sujet des femmes maltraitées. Demandez aux professionnels d'examiner leur rôle au sein des services relatifs aux femmes battues. Invitez-les à collaborer avec votre groupe en rédigeant un exposé sur le sujet destiné à la communauté ou en obtenant des lettres de soutien de leurs organismes;

- des séances d'information sur la violence dans la famille (terme moins menaçant qui peut comprendre l'enfance maltraitée) ou les femmes battues, utilisant des moyens audio-visuels, des circulaires, ainsi que des personnes-ressources locales ou de l'extérieur. Si cela vous semble approprié, invitez les médias et préparez un communiqué de presse.

Les groupes communautaires existants tels que les assemblées inter-organismes ou les conseils de planification peuvent être intéressés à coparrainer ces réunions.

2. Constitution d'une société de maison de transition

Le moment est probablement venu de prendre une décision stratégique sur la question de savoir s'il faut constituer une société indépendante à but non lucratif en vertu de la Loi sur les sociétés ou continuer à fonctionner sous le parrainage d'un organisme établi.

Les avantages d'être un sous-comité d'un groupe établi comprennent, l'aval de l'organisme "parent" et l'utilisation du lieu de réunion, des secrétaires et autres employés. Les désavantages peuvent comprendre la possibilité d'un excès de zèle dans le contrôle exercé par le personnel ou le conseil de l'organisme "parent" ainsi qu'un manque de souplesse.

Dans les deux cas, envisagez d'élargir et de formaliser votre comité central en y incluant des membres de la communauté. Compilez les résolutions des assemblées, les déclarations, les lettres de soutien ainsi que les listes des membres du comité. Le comité élargi constituera un fonds commun de membres éventuels dévoués et expérimentés du conseil consultatif ou du conseil d'administration.

(a) Étapes de la constitution d'une société de maison de transition

Renseignez-vous auprès des organismes d'aide juridique de votre province afin de savoir s'il existe des guides traitant de la constitution d'une société. En Colombie-Britannique, un excellent guide concernant la Society Act de la province a été rédigé pour la Vancouver Community Legal Assistance Society et on le trouve auprès de la Legal Services Society of B.C.[21] Les remarques qui suivent sont tirées de ce guide. Rappelez-vous que les détails peuvent être différents d'une province à l'autre:

- obtenez auprès de l'éditeur de la Reine dans la capitale de votre province un exemplaire de la Loi provinciale sur les sociétés;

- en vous fondant sur l'exposé des objectifs, décidez du libellé de l'acte constitutif de la société. Votre groupe devra s'entendre sur une raison sociale (la recherche des autres raisons sociales est nécessaire) et énoncer clairement l'objet de la société. (Voir page 12);

- étant donné que la société, en tant qu'organisme de charité enregistré, demandera à être exemptée du paiement de l'impôt sur le revenu (voir page 37), vous aurez besoin d'une disposition concernant la liquidation (pour énoncer ce que deviendront les biens si la société est dissoute) et une disposition indiquant qu'il s'agit d'une société sans but lucratif (pour énoncer qu'aucune part du revenu de la société ne sera attribuée à un membre de cette dernière);

- la disposition concernant les modifications indique clairement quelle partie de l'acte constitutif et des statuts peut être modifiée par un vote des membres. Un exemple des dispositions qui ne peuvent pas faire l'objet de modification serait la disposition relative à la dissolution et celle de but non lucratif parce qu'elles sont essentielles à l'objet et au mode de fonctionnement de votre société. (Par exemple, que vous n'êtes pas une entreprise à but lucratif);

- les statuts indiquent les détails du fonctionnement de la société tels que les conditions d'adhésion, la procédure de convocation de l'assemblée annuelle, les droits de vote et les procès-verbaux. En fait, les statuts constituent le contrat entre la société et ses membres. Ils peuvent être modifiés pour être adaptés à vos besoins et doivent faciliter et appuyer le fonctionnement de la société pour répondre à ses objectifs.

Le but général du règlement de la Loi sur les sociétés est de s'assurer que ces dernières sont dirigées avec compétence et sont, en particulier, financièrement responsables. L'assistance d'un avocat (que l'on peut se procurer gratuitement en recourant à des services juridiques publics ou à titre volontaire) facilitera l'enregistrement de la société.

(b) Après la constitution de la société

Une fois que la société est constituée:

- ouvrez les livres et les registres de la société;
- ouvrez un compte bancaire.

Décidez qui est chargé de signer les chèques. La pratique normale est d'accorder le droit de signature à deux administrateurs et un employé, la signature de deux d'entre eux étant exigée pour chaque chèque.

3. Le projet de financement: Préparation et stratégie

(a) Décrivez en détail et mettez au point la description du service

Préparez les arguments à l'appui et prenez une décision sur un éventail de questions importantes comme:

- l'emplacement de la maison: dans un quartier sûr pour les enfants et près des moyens de transport public, des écoles et des services de soutien tels que les hôpitaux et les bureaux du bien-être social;

- la grandeur de la maison, c'est-à-dire le nombre de lits; les installations nécessaires;

- l'horaire de travail du personnel: travail à plein temps 24 heures par jour ou une variante de présence de 8 h à 21 h. N'oubliez pas d'inclure les congés de maladie, les jours fériés et les fins de semaine;

- l'énoncé des fonctions de la coordonnatrice et des autres employées;

- l'organisation: la hiérarchie et la manière dont les décisions doivent être prises;

- les fonctions et les attributions du conseil: politique, budget, nominations des employées, surveillance du service;

- critères utilisés lors de l'engagement du personnel: femmes ayant une expérience pertinente de la vie, mères pourvoyant à leur propre entretien, compétence en matière de consultation d'orientation.

Les susdites questions seront discutées ci-après aux pages 65 à 79.

(b) Préparez un budget

Vous pouvez maintenant préparer un projet de budget pour les frais de démarrage et les dépenses annuelles. Ne sous-évaluez pas les frais. Au moins une maison de transition a refusé d'accepter une offre de financement réduite et insuffisante et a plaidé avec succès l'octroi de fonds suffisants pour faire le travail convenablement.

Il est probable que la maison de transition sera entretenue par des fonds publics, sa responsabilité et son efficacité financières sont donc importantes. Invitez un comptable à se joindre au conseil de la société. Dites clairement que tous les fournisseurs de fonds recevront des états financiers vérifiés et un rapport annuel. (Voir autres états financiers, p. 93, et Assemblée annuelle et rapports annuels, pages 95 et 96. Voir Administration et gestion de la maison de transition, pages 55 à 58 pour les postes d'un budget-échantillon.)

(c) Recherche des sources de financement

L'un des critères importants que les fournisseurs éventuels de fonds vérifieront, est de savoir si des efforts ont été faits pour obtenir l'appui (en argent ou en services) d'autres paliers du gouvernement, y compris le gouvernement local, ainsi que de sources privées.

(i) Le gouvernement fédéral

Les priorités de financement changent tous les ans. Vérifiez si une partie des services que vous envisagez répond à la nouvelle liste des priorités d'un ministère fédéral: par exemple, les services aux femmes autochtones.

Un certain montant de fonds fédéraux (provenant par exemple de la Direction des subventions au bien-être social) sont parfois octroyés pour des projets dont les services sont convaincants. Par exemple, Kaushee's Place, à Whitehorse, (Yukon), a ouvert en mars 1980 en vertu d'un projet de trois ans subventionné par Santé et Bien-être social Canada.(22)

Explorez la possibilité d'obtenir des subventions pouvant être affectées à la main-d'oeuvre saisonnière ou une aide fournie en vertu du programme d'emploi d'été pour les jeunes (par exemple, pour la réparation d'immeubles, l'entretien d'immeubles et de terrains).

Il faut communiquer avec les bureaux locaux de la Société canadienne d'hypothèques et de logement et demander leur appui pour l'achat de la maison. (Voir page 138).

Le Secrétariat d'État subventionne des projets spéciaux en vertu de son Programme de promotion de la femme ainsi que des ateliers et des assemblées régionales.

Emploi et Immigration Canada accorde des subventions pour le développement communautaire et des fonds pour les projets de services communautaires.

Le personnel régional des centres de la consultation des ministères de la Santé et du Bien-être social, du Secrétariat d'État et du Solliciteur général peuvent vous donner des idées pour solliciter des fonds consacrés à l'emploi et autres projets.

Toutefois, rappelez-vous que le financement à court terme de vos services présente des difficultés permanentes. En général, il est nécessaire que le financement principal soit accordé par le ministère provincial responsable des services sociaux.

(ii) Gouvernements provinciaux

La plupart des maisons de transition reçoivent des gouvernements provinciaux le gros de leur financement principal en vertu d'une subvention de projet ou sur la base d'un taux journalier (voir page 32). Les fonds provenant de loteries, qui sont administrés par la province, sont en général alloués en vertu d'une liste de priorité.

Les gouvernements provinciaux, comme d'autres fournisseurs de fonds, préfèrent accorder leur appui à des sociétés qui suscitent un appui financier communautaire, même si les sommes réelles obtenues sont peu élevées.

(iii) Fondations de charité

Les fondations de charité peuvent subventionner partiellement la maison de transition. Toutefois, elles exigent en général que les groupes qui reçoivent les fonds soient constitués en société en vertu de la Loi sur les sociétés, qu'elles disposent d'un numéro d'enregistrement à titre d'organisme de charité et qu'elles aient des états financiers vérifiés. (Voir page 37)

(iv) Sources locales

Demandez aux clubs sociaux et autres organisations, y compris les églises, des engagements personnels et des donations d'argent, de marchandises ou de talents.

(v) Universités et collèges communautaires locaux

Les universités et les collèges communautaires locaux sont souvent intéressés à placer des étudiants dans le but de leur faire acquérir une expérience "sur le tas". Les travailleurs faisant un stage dans le domaine de soins à l'enfance constituent un exemple de l'appui supplémentaire en personnel qu'on peut obtenir et qui, en même temps, bénéficiera aux étudiants pendant leurs études.

Toutefois, il est important de se rappeler que les étudiants doivent travailler sous la surveillance d'un personnel qui a suffisamment de temps à leur consacrer (de préférence, dans le susdit exemple, une travailleuse expérimentée en matière de soins à l'enfance).

(vi) Fonds supplémentaires

Il est possible d'obtenir des fonds supplémentaires pour des besoins déterminés. Un particulier a consenti une donation annuelle à une maison de transition qui devait l'utiliser comme un genre de "fonds secret" pour des frais qu'il est difficile de prévoir et qui ne sont habituellement pas couverts par le budget des maisons de transition ni par les allocations de bien-être social. L'achat de meubles ou d'appareils usagés pour la nouvelle installation d'une résidente constitue un exemple courant d'un tel usage. Certains bienfaiteurs sont particulièrement sensibles à l'idée que leur argent sera dépensé sur des besoins directs plutôt que sur des frais d'exploitation ou d'administration.

Souvenez-vous qu'une source principale de financement, comme un ministère provincial du Bien-être social, peut limiter le financement à une proportion des fonds obtenus d'autres sources. Des fonds supplémentaires clairement affectés à des dépenses d'investissement peuvent pallier cette difficulté.

(d) Comparaison entre le taux journalier et le financement en vertu d'un programme

L'extrait qui suit est tiré d'une étude d'Erica Trimble sur les maisons de transition en Colombie-Britannique, rédigée en 1979:

> En Colombie-Britannique, les maisons de transition sont typiquement financées sur la base d'un taux journalier par la Division des soins aux adultes du ministère des Ressources humaines. Le contrat est renégocié tous les exercices financiers. Les taux journaliers dans la province varient entre 13,97 $ et 18,18 $ *. Voici deux exemples: 1. Ishtar, taux journalier de 15,10 $ pour une garantie de 10 lits au minimum et 12 lits au maximum; 2. Coquitlam Women's Transition House, le plus élevé des deux montants suivants: taux journalier de 13,97 $ pour 10 lits ou 4000 $ par mois. Ces maisons doivent rendre compte au Ministre des frais encourus et non des services effectivement fournis. L'employeur officiel de la maison est la société ou le groupe. La Vancouver Transition House fait exception à ce genre de financement: son budget fait partie du budget du ministère des Ressources humaines (services d'urgence); l'employeur officiel est le ministère des Ressources humaines.
>
> Voici les problèmes qui se rattachent ordinairement à un accord de financement à un taux journalier:
>
> (i) insuffisance de fonds pour un personnel approprié, les réparations et les frais de remplacement;

---

*Remarque: Emily Murphy House à Vancouver-Nord, a négocié un nouveau taux journalier de 27,30 $ par personne (le même taux s'applique aux enfants) pour 1981. Son taux pour l'année 1980 était de 17,34 $. Le ministre des Ressources humaines de la Colombie-Britannique révise en ce moment sa politique concernant le financement à un taux journalier.

(ii) arrivée tardive des fonds: les états des dépenses sont soumis et les fonds arrivent après coup, entraînant des problèmes de découvert bancaire et de frais;

(iii) impossibilité de planifier d'avance à cause de la nécessité de renégocier tous les ans.(23)

Les travailleuses des maisons de transition et les membres du conseil d'administration soulignent ce qui suit:

(i) le financement fondé sur un taux journalier est différent du financement en vertu d'un programme. Lorsqu'il s'agit d'un taux journalier, il faut rendre compte des frais seulement et non de questions telles que la qualité des services, qu'il serait opportun d'examiner pour arriver à un coût lorsqu'il s'agit du financement en vertu d'un programme;

(ii) le financement en vertu d'un programme donne à votre organisation accès à la planification gouvernementale des services et une plus grande possibilité d'expansion de ces derniers;

(iii) il se pourrait que le gouvernement provincial n'ait, en matière de maisons de transition ou autres ressources résidentielles analogues, aucune politique au sujet du financement fondé sur un taux journalier ou en vertu d'un programme. En Colombie-Britannique, le taux varie énormément selon les régions et même au sein d'une même région;

(iv) le financement en vertu d'un programme entraîne l'évaluation de celui-ci. Qui le met en oeuvre? À quelle fréquence et en vertu de quels critères les services sont-ils rendus? Ces questions sont importantes.

(e) Conditions relatives au zonage et au permis

Les conditions relatives au zonage et à l'obtention d'un permis peuvent influencer votre choix de maison. Vérifiez soigneusement ces conditions.

Le zonage est une question municipale qui porte sur l'usage de terrain et la planification de la ville. Les conseils municipaux peuvent être consentants à annuler un règlement de zonage relatif à une maison de transition si vous avez obtenu un appui suffisant

du voisinage. Assurez-vous dès le début de l'aide des voisins éventuels pour éviter les obstacles qui pourraient surgir plus tard.

Si une annulation du règlement est nécessaire, renseignez-vous sur la procédure et suivez-la strictement. Souvenez-vous, qu'en général, les voisins ne se plaignent pas des maisons de transition. Les enfants sont bien surveillés et le personnel est sur les lieux au moins pendant le jour. Une maison de transition s'adapte au quartier et peut constituer le moyen de rénover une vieille maison qui, autrement, tomberait en ruines.

L'obtention d'un permis relève, en général, de la responsabilité du ministère provincial du Bien-être social ou de la Santé. Vous devriez demander, dès le début, des renseignements sur les conditions locales régissant les normes et les méthodes de construction.

Il est plus facile d'obtenir une maison si la ville ou la municipalité en possède qui peuvent être mises à la disposition d'une société de maisons de transition gratuitement ou à peu de frais. Bien que de telles maisons constituent un avantage inespéré, assurez-vous qu'elles répondent, en fait, aux normes du permis ou demandez une subvention pour payer les frais de rénovation nécessaires.

Vérifiez aussi si, dans votre collectivité, un organisme provincial est propriétaire de maisons. En Colombie-Britannique, la B.C. Building Corporation possède et entretient quelques maisons qui sont présentement utilisées par des sociétés de maisons de transition.

(f) Déterminez les détails de la procédure de soumission des demandes de financement

Vérifiez les délais de soumission. Déterminez les voies appropriées et suivez-les, étape par étape, sans passer outre aux fonctionnaires locaux. Chaque fois que vous rencontrez ces derniers, soyez bien renseignés et munissez-vous de copies du

projet, notamment du budget et autres documents à l'appui, des listes des membres de la société, des lettres de soutien, etc. Ne vous départissez jamais de vos originaux: vous pouvez avoir besoin de nombreuses copies.

(g) Informez les politiciens et recherchez leur appui

Ne soyez pas sélective et ne vous adressez pas seulement au parti au pouvoir. Il faut renseigner les critiques de l'Opposition aussi bien que les membres locaux du Parlement ou de l'Assemblée législative. Il faut demander aux uns et aux autres des lettres d'appui pour votre projet de budget. (Voir page 95: Autres usages des statistiques relatives aux maisons de transition).

(h) Utilisez les médias de manière efficace

Une fois que vous avez suivi les procédures appropriées, il est utile de tenir les médias informés du projet, du concept de la maison de transition et des problèmes des femmes battues. Assurez-vous qu'ils ont des exemplaires des prospectus, des fiches documentaires ou des brochures publiés à ce sujet. (Voir Imprimés et circulaires d'information, pages 43 à 48).

Si l'adresse de la maison de transition n'est pas publique, donnez-en la raison. En général, les représentants des médias garderont le secret et apprécieront l'occasion d'avoir une "histoire" à diffuser. Entretenez des relations amicales avec un écrivain ou un reporter qui connaît tout l'historique du sujet et qui est plus susceptible de reproduire des histoires exactes et favorables.

4. Remarque sur la négociation avec les fournisseurs de fonds

Le problème n'est pas réglé du fait qu'on a décidé du montant nécessaire au fonctionnement de la maison de transition et qu'on en a soumis le budget à l'examen d'un important fournisseur de fonds.

Le fournisseur de fonds, tel un ministère provincial, est tenu, à juste titre, d'examiner le budget soumis et de demander des documents à l'appui ou des explications complémentaires pour justifier les dépenses. On offre souvent

à une société des sommes d'argent inférieures à celles qu'elle a demandées. Soyez réaliste: énoncez vos critères de services et n'acceptez pas moins que ce qui est nécessaire au fonctionnement de la maison de transition.

Susan Tickson décrit comme suit la façon dont les négociations se sont déroulées pendant 10 mois pour Prince Rupert Options for Women:

> Nous avons formellement négocié avec le Ministère conformément aux méthodes de négociation classique entre employeur et employés. Nous avons constaté que cette méthode était très épuisante et mettait à dure épreuve les talents de notre groupe. Nous avons dû être extrêmement tenaces et persistants. À trois reprises, le Ministère nous a refusé toute subvention. Cela a été suivi d'une période au cours de laquelle le Ministère a admis pouvoir financer une partie de notre budget d'exploitation (au début 30%, puis 50%). Le Ministère est maintenant sur le point de financer la presque totalité de notre budget d'exploitation pour un an (à quelque 5000 $ près). Nous continuons de négocier. Nous avons surmonté de nombreuses offres "finales" du Ministère.
>
> Bien que nous espérions que cette méthode pour arriver à une formule de financement satisfaisante ne prévaudra pas, je suis d'avis que les groupes qui prévoient demander le financement d'une maison de transition à des services gouvernementaux ou à des ministères doivent être au courant de cette méthode et doivent être avisés de ne pas accepter moins que ce dont ils estiment, d'une manière réaliste, avoir besoin. Les donations communautaires, le travail bénévole, etc. ne couvriront pas toujours les déficits budgétaires et peuvent sérieusement nuire au fonctionnement de la maison parce qu'ils grèvent de faibles ressources d'énergie.(24)

5. Les sociétés de maisons de transition de la Colombie-Britannique - Brochure sur la stratégie

La B.C. Transition House Association a parrainé et publié une brochure décrivant une stratégie pour l'établissement des maisons de transition.(25) L'auteur, Star Wilson, souligne qu'en Colombie-Britannique, le projet doit être soumis aux surveillants locaux et de district du ministère des Ressources humaines (bien-être social) pendant le mois de juin de l'année précédant celle

où l'on a besoin du financement. Si le projet est approuvé, les fonds ne seront pas reçus avant le mois d'avril de l'année suivante. Elle conseille également aux membres du comité:

- de rédiger des rapports clairs, concis et exacts. Il faut donner des exemples. "La confusion et l'inexactitude feront rapidement perdre tout appui";
- d'être polis et fermes, et non agressifs et exigents;
- de porter le projet à la connaissance des personnes appropriées et de les tenir à jour. "Les laisser apprendre d'une autre source des plans qui sont de leur compétence est un bon moyen de paralyser votre projet avant que vous ne commenciez";
- de ne pas favoriser un parti politique: cela pourrait en aliéner un autre;
- d'utiliser les voies appropriées. De s'adresser à tous les services locaux avant de recourir à ceux d'un palier plus élevé;
- de se souvenir qu'un calendrier est important, en particulier en ce qui concerne la notification simultanée des leaders politiques.

6. Exemptions fiscales

La société peut avoir droit à certaines exemptions d'impôts fédéraux, provinciaux et municipaux. Dans tous les cas, l'exemption fiscale ne sera pas offerte, elle doit être demandée. La plupart des renseignements qui suivent sur le numéro d'enregistrement des organismes de charité sont tirés du B.C. Society Guide.(26)

(a) Enregistrement d'un organisme de charité en vertu de la Loi de l'impôt sur le revenu: Le numéro d'enregistrement des organismes de charité

Bien que le statut d'oeuvre de charité présente de nombreux avantages, toutes les sociétés de maisons de transition devraient examiner les restrictions imposées aux organismes de charité enregistrés. En général, l'exploitation d'une maison de transition entre dans la catégorie exigée sans rien perdre de sa souplesse ni de son revenu éventuel. (Voir la circulaire d'information de Revenu Canada sur les organismes de charité enregistrés, numéro 77 - 14 que l'on peut se procurer auprès du bureau de district de l'impôt.)

On trouvera également au bureau de district de l'impôt de Revenu Canada la formule de demande d'enregistrement (numéro T2050). Envoyez la formule avec une copie de l'acte constitutif et des statuts, un exposé de l'objet et de la description des services, un état financier du dernier exercice financier et une liste des administrateurs de la société à:

Section des oeuvres de charité et organisations
sans but lucratif
Revenu Canada (Impôt)
400, rue Cumberland
Ottawa (Ontario)
K1A 0X5

Une fois que votre société est enregistrée comme organisme de charité, on vous donnera un numéro d'enregistrement qui, en ce qui concerne l'impôt fédéral, permettra aux donateurs de réduire de leurs revenus d'entreprise ou personnels les donations qu'ils auront faites à la société.

Les demandes d'examen exigent environ trois mois et devraient être présentées aussitôt qu'une nouvelle société est constituée. Si la réponse se fait attendre, il s'est avéré que l'aide des membres du Parlement est utile pour accélérer le processus.

(b) Exemption de la taxe de vente provinciale

La réglementation relative à l'exemption de la taxe de vente provinciale varie d'une province à l'autre. Renseignez-vous auprès de la Direction de l'impôt provincial.

(c) Exemption de l'impôt foncier de la ville ou de la municipalité

Certains conseils de ville ou municipaux ont fait des donations en espèces aux maisons de transition, leur ont fourni des installations gratuitement ou moyennant un droit symbolique ou ont exempté la société de l'impôt foncier. Renseignez-vous auprès des autorités locales.

Rappelez-vous:

- que vous pouvez être tenue de présenter tous les ans une demande d'exemption;

- que le statut d'organisme de charité rend nécessaire la présentation d'un état financier annuel vérifié;

- que l'on peut demander aux chaînes de magasins importantes et aux boutiques spécialisées des réductions sur les articles qu'elles vendent à un organisme de charité.

L'ÉDUCATION DU PUBLIC ET LA PUBLICITÉ

IV. L'ÉDUCATION DU PUBLIC ET LA PUBLICITÉ

Le processus même de création d'une maison de transition attire l'attention du public et des professionnels sur l'existence des femmes battues et les services offerts par ces maisons. De nombreuses activités et documents décrits dans cette étude peuvent, à l'origine, avoir été l'oeuvre du comité de "démarrage" d'une maison de transition et doivent être révisés et maintenus par un comité permanent chargé des relations publiques. (Voir page 62).

1. Imprimés et circulaires d'information

Une fois que l'on a obtenu un numéro de téléphone et une case postale, on peut rédiger et diffuser de la documentation sur les maisons de transition. On peut faire usage d'une partie ou de la totalité des documents suivants:

(a) Avis d'inauguration

L'inauguration d'une maison est l'occasion choisie de rédiger un prospectus donnant des renseignements préliminaires sur la maison de transition, à l'intention des services de références et des organismes communautaires. Étant donné que le prospectus portera l'adresse de la maison, on ne doit l'envoyer qu'à des organismes, des services ou des particuliers spécifiques tels que la police, les agents de probation, les médecins, les infirmières ou les travailleurs sociaux.

(b) Brochure sur la maison de transition

Rédigez une description des types de personnes qui utilisent la maison, des admissions prioritaires, des installations, des services, de la durée du séjour et du parrainage. Il faut y inclure des renseignements sur la manière d'entrer en contact avec la maison de transition ainsi que sur les méthodes de présentation spéciales ou d'urgence. La brochure peut également décrire brièvement l'origine, la philosophie et les objectifs de la société de maisons de transition et de ses services. La brochure de la Vancouver Transition House répond à des questions comme: "Comment fonctionne la maison de transition? Qui en est responsable? Qui travaille dans une maison de transition?" Une

bonne idée serait de donner les noms ou les numéros de téléphone d'autres maisons de transition dans la région ou dans la province ainsi que des autres ressources juridiques et sociales à la disposition des résidentes des maisons de transition et des femmes battues. La brochure est conçue pour être largement diffusée au public ainsi qu'aux organismes de référence. Elle donne les numéros de téléphone mais non les adresses.

(c) Brochure sur les femmes battues

Incluez un bref exposé sur la femme maltraitée, décrivant ce que signifie être une femme battue, les mythes et les fausses conceptions ainsi que les faits pertinents qui aident les femmes à se rendre compte que c'est un problème qu'elles partagent avec d'autres. Il faut leur laisser l'important message qu'elles ne sont pas tenues d'accepter l'isolement ou le blâme. Support Service for Assaulted Women (services de soutien pour les femmes maltraitées) présente un bon exemple intitulé "Wife Assaulted: The Silent Crime".(27) (L'épouse maltraitée: le crime silencieux). En plus d'indiquer les numéros de téléphone des refuges pour femmes, les renseignements d'ordre juridique et les autres services, la brochure relève un certain nombre de questions importantes:

SI VOTRE MARI OU VOTRE AMI VOUS FRAPPE, VOUS DEVEZ SAVOIR QUE VOUS N'ÊTES PAS SEULE À L'ÊTRE. Cela arrive à de nombreuses femmes, de tous les niveaux de revenu et d'éducation, de toutes les classes sociales, de tous les groupes religieux et ethniques.

VOUS N'ÊTES PAS LA CAUSE DES COUPS. L'homme qui bat sa femme a appris à recourir à la violence comme moyen d'exprimer sa colère ou sa frustration longtemps avant de vous avoir épousée. Aussi, la tolérance manifestée par notre société à l'égard des hommes qui battent leur femme les autorise réellement à se livrer à des voies de fait sur leur épouse.

FRAPPER SA FEMME N'EST PAS UNE MALADIE... C'EST UN CRIME. C'est un mythe de dire: "il le fait parce qu'il est malade". Les voies de fait dont l'épouse est victime sont trop répandues et se produisent trop souvent pour être causées par une maladie mentale.

VOUS N'ÊTES PAS OBLIGÉE D'ACCEPTER D'ÊTRE BATTUE. La loi interdit à l'homme de battre sa femme. Les voies de fait constituent un crime et un motif de divorce.

QUITTER N'EST PAS DÉSERTER. En Ontario,* si une femme quitte son mari après qu'il l'a battue, elle ne le déserte pas. Elle peut obtenir un soutien financier et la garde des enfants.

PASSER OUTRE À DES COUPS EST DANGEREUX. Il faut considérer comme un signal de danger même la première fois où l'on est battue. Cela se reproduira très probablement. Habituellement les attaques deviennent plus graves.

SI VOUS ÊTES BATTUE, PRENEZ CERTAINES MESURES.

CHERCHEZ UN CONSEIL JURIDIQUE. Ne vous fiez pas à ce que vous dit votre mari. Toutes les femmes devraient être renseignées sur leurs droits fondamentaux.

NE TENEZ PAS SECRET LE FAIT QUE VOUS ÊTES BATTUE. Vous ne pouvez pas régler ce problème seule. Rendez-vous immédiatement chez votre médecin ou au service d'urgence d'un hôpital et dites-leur la vérité. Un rapport médical est nécessaire pour votre protection. Vous avez besoin d'un appui moral et de quelqu'un pour vous aider à régler vos problèmes. Des conseillers professionnels compréhensifs sont disponibles. Adressez-vous à l'un des endroits énumérés dans cette brochure.

ESSAYEZ DE NE PAS PRENDRE DE PILULES OU D'ALCOOL. Vous devez avoir la pleine possession de vos moyens pour réfléchir clairement.

SI VOUS DÉSIREZ QUITTER et voulez avoir la garde de vos enfants, vous devez dresser un plan pour le faire sans danger. Demandez une consultation juridique. Il y a des logements temporaires à votre disposition.

TOUTE PERSONNE A LE DROIT FONDAMENTAL DE NE PAS ÊTRE MALTRAITÉE.

---

* Dans d'autres provinces, comme la Colombie-Britannique, on appelle cette situation "désertion constructive". Consultez sur ce point la Loi sur les relations de famille de votre province.

Cette brochure contient également un important message pour les personnes qui connaissent une femme battue:

> Si vous connaissez une amie, une voisine ou une parente qui est battue par son mari ou son ami, accordez-lui votre soutien moral. Elle a besoin d'être écoutée, d'être convaincue qu'elle n'est pas à blâmer et qu'elle ne mérite pas ces attaques. Donnez-lui cette brochure et aidez-la à trouver l'aide dont elle a besoin pour vivre sans être battue.

D'autres brochures combinent les types (b) et (c) et contiennent des renseignements sur ce qu'il faut faire en cas de crise. On trouve dans la brochure publiée par Hiatus House(28) à Windsor (Ontario), des instructions destinées aux femmes battues ou aux personnes qui les aident:

- téléphonez à la police;
- occupez-vous des besoins médicaux et personnels;
- obtenez les noms d'amis et de parents;
- prenez les noms des policiers et du personnel médical qui se sont occupés du cas;
- essayez de conserver une preuve des mauvais traitements: prenez des photos en couleur des contusions, des coupures, etc. au cas où il y aurait une procédure judiciaire.

(d) Fiche documentaire

Énumérez les renseignements utiles qui répondent aux questions concernant les services offerts par les maisons de transition.

En 1977, le Women's Emergency Centre, à Woodstock (Ontario),(29) a imprimé 31 exposés concis de faits concernant les services du centre et les femmes battues. La fiche documentaire a été polycopiée et imprimée sur du papier de couleur brillante. Voici quelques exemples de ce qu'on y lisait:

> Nous avons nourri, logé et entretenu 247 personnes.
>
> Elles ont été réparties en 104 familles comptant 143 enfants dont la plupart étaient âgés de moins de 10 ans.

L'an dernier, deux familles seulement sont venues habiter chez nous plus d'une fois.

Nous fonctionnons avec un personnel de base composé de trois travailleuses à plein temps et de bénévoles.

En pratique, les résidentes font tous les travaux domestiques ordinaires tels que la préparation de la nourriture, le nettoyage des planchers, le lavage des vitres, le récurage des toilettes et la vérification des filtres des appareils de chauffage.

Au cours d'une période de deux ans et demi nous n'avons eu à subir aucun acte de vandalisme de la part de résidentes ou d'ex-résidentes.

La plupart de nos bénévoles sont des ex-résidentes.

Nous n'avons refusé aucune invitation à prendre la parole dans les groupes communautaires.

Par ordre de fréquence, les présentations qui nous sont faites proviennent de personnes qui ont entendu parler de nous, de services à la famille et à l'enfance, du bien-être social, de la police, d'avocats, des infirmières de l'hygiène publique.

(e) Bulletin d'information

Un bulletin d'information est une méthode utile pour maintenir l'intérêt des bénévoles et autres participants pendant la période d'établissement de la maison de transition, et aussi une fois qu'elle est en opération.

On peut y publier les donations de marchandises dont on a besoin, les nouveaux services, les cours, les activités communautaires, celles de la maison de transition que les gens, y compris les anciennes résidentes, devraient connaître.

(f) Liste de référence

Inscrire sur une feuille susceptible d'être affichée sur les murs des salles d'attente et des bureaux, une liste annotée des ressources, des programmes et des services, comprenant les horaires et les numéros de téléphone. Publiez-la sous forme de brochure ou faites-la imprimer dans les journaux locaux. (Voir Annexe I)

(g) Guide

Rédigez un guide décrivant les grandes lignes des mesures à prendre à l'égard des problèmes relatifs aux femmes battues. Legal Process for Battered Women, est un guide rédigé en 1979 sous les auspices du groupe d'étude sur la violence familiale de Centraide du sud-ouest de la Colombie-Britannique à l'intention des profanes qui travaillent avec des femmes battues.(30) Ce guide consacre huit pages à la description de ce que ces dernières doivent faire si elles sont exposées à un danger immédiat ainsi que les mesures légales qu'elles doivent prendre lorsque le danger est écarté. Ces mesures comprennent la manière:

- d'obtenir une ordonnance interdisant au mari d'entrer dans la maison de sa femme;
- de porter une plainte criminelle pour voies de fait;
- d'obtenir une garantie que la tranquillité de la femme sera respectée;
- de protéger les intérêts de la femme dans son foyer;
- d'obtenir les services d'un avocat;
- d'obtenir une aide financière et des conseils;
- d'atteindre les maisons de transition en Colombie-Britannique.

L'ouvrage intitulé London Battered Women's Legal Handbook(31) a été récemment publié avec des fonds provenant du ministère de la Justice de l'Ontario. Ce guide fournit des renseignements détaillés mais clairs sur ce que les femmes battues doivent faire immédiatement, de même que sur le système judiciaire en matière criminelle et concernant la loi de la famille.

2. Remarque concernant les frais

Tous les documents susmentionnés peuvent être tapés sur des stencils et reproduits sur du papier de couleur ou par tout autre moyen de reproduction bon marché. Deux feuilles de papier de 22 cm sur 36 (8½" sur 14") fournissent six surfaces de dactylographie, ce qui est suffisant pour un texte. Une brochure imprimée de deux feuilles de papier de 22 cm sur 28 (8½" sur 11") fournira un espace analogue et laissera une partie libre pour les renseignements postaux.

Si votre groupe n'a pas d'argent pour l'impression, la publication d'une brochure est un petit projet idéal pour les clubs sociaux d'entraide ou autres groupes locaux.

3. Conférences

Les personnes qui travaillent avec les femmes battues ont une conception pratique et directe du problème qui rend particulièrement utile leur participation à des forums, des ateliers et des entrevues. Les organisateurs de séances d'échange d'information ou de formation de personnel dans le domaine des femmes battues demandent souvent aux employées des maisons de transition de leur faire un exposé sur la question.

Si votre communauté professionnelle ne s'est pas encore intéressée à ce sujet, elle ne connaît probablement pas suffisamment la question de la femme battue en tant que problème social ni la maison de transition en tant qu'organisme d'entraide. Une visite aux bureaux de développement du personnel des organismes du bien-être social, de la police, de la probation, des soins aux malades et de l'enseignement, en emportant avec soi une partie de la documentation de référence que nous venons de mentionner, devrait conduire à une meilleure communication et, en définitive, des présentations plus nombreuses et meilleures aux maisons de transition par ces organismes. On peut également communiquer avec les comités des services communautaires des clubs sociaux d'entraide tels que les clubs Lions et Rotary ou, tout au moins, leur envoyer des exemplaires des circulaires d'information et des brochures.

Les étudiants et les facultés des universités et des collèges communautaires demandent souvent au personnel des renseignements pour les exposés à faire en classe sur le sujet de la femme battue et des maisons de transition.

4. Radio, télévision et utilisation des moyens audio-visuels

Au cours des cinq dernières années, un éventail de bandes magnétoscopiques, de films et de diapositives ont été produits par des personnes qui connaissent bien les problèmes des femmes battues et le fonctionnement des maisons de transition.

Pour obtenir du matériel audio-visuel (comme soutien ou pour encourager la discussion) communiquez avec le bureau local de l'Office national du film,

l'Institut de formation légale (Justice Training Institute), la société de services juridiques (Legal Service Society) de votre province ou le Centre national d'information sur la violence dans la famille. (Docteur Susan Lee Painter, Centre national d'information sur la violence dans la famille, 9e étage, Immeuble Brooke Claxton, Ottawa, Ontario, K1A 1B5.)

Si vous êtes intéressée à de la documentation à caractère local, le télécâble communautaire fait habituellement des enregistrements au magnétoscope et offre des programmes sur les services communautaires, y compris les maisons de transition. Il s'est avéré que la radio était un moyen très efficace d'atteindre les femmes qui ont besoin d'être renseignées sur l'existence d'une maison de transition dans leur collectivité. On peut s'entendre avec les stations locales concernant des annonces publicitaires pendant le jour et des discussions sur ligne ouverte. Tout événement constituant une nouvelle intéressante telle que l'inauguration d'une nouvelle maison, l'assemblée générale annuelle ou le rapport de la société, la publication de nouvelles brochures peut faire l'objet de publicité supplémentaire.

5. Préparation des exposés en public

Parce que le sujet de la femme battue a été longtemps tabou, un travail permanent est nécessaire pour éduquer et informer le public sur le sérieux et la portée de cette question.

Des exposés fondamentaux sur les mythes qui entourent le sujet de la femme battue se sont avérés une bonne méthode pour présenter le sujet au public. De nombreux articles et ouvrages sur la femme battue comprennent des parties qui dissipent les faux renseignements et les croyances inexactes que l'on entretient habituellement sur la question. Le conférencier peut glaner dans ces documents des idées pour répondre aux questions telles que: "Pourquoi reste-t-elle?" Il faut, cependant, que ces idées entrent dans le cadre de sa compétence et de son expérience.

Les employés, les bénévoles et les administrateurs constituent tous des personnes-ressources éventuelles pour prendre la parole en public. Un système de travail à deux selon lequel une personne ayant peu d'expérience assiste aux réunions et partage la tâche avec un conférencier plus expérimenté permet d'augmenter le nombre de personnes susceptibles de faire des exposés en public.

6. Publicité concernant la maison de transition - Est-ce un piège?

Les maisons de transition sont pleines la plupart du temps. Leur personnel doit proposer aux femmes qui s'y présentent des solutions de remplacement et tenir une liste d'attente. Pourquoi ajouter au problème en faisant de la publicité? Les employées des maisons de transition et les bénévoles de la société soulignent:

- qu'il est important de toujours rappeler à la collectivité l'existence du service;

- que les responsables des maisons de transition ont constaté qu'il était important de conserver des dossiers sur les demandes de services. Ces dossiers constituent la preuve du besoin de maisons de transition supplémentaires dans les villes et municipalités voisines;

- que les personnes que l'on ne peut pas loger ne doivent pas être renvoyées sans être aidées. On peut trouver des endroits moins satisfaisants comme un motel ou un abri d'urgence ou les placer dans des maisons de transition dans d'autres communautés voisines;

- que même si une femme ne peut pas être logée, elle a établi un contact, connaît le numéro de téléphone, a posé quelques questions importantes et en a reçu la réponse. En cas de nécessité, elle sait où s'adresser pour recevoir de l'aide.

7. Adresse anonyme des maisons de transition

Certaines maisons de transition, en particulier celles qui offrent un abri d'urgence n'essayent pas de garder leur adresse secrète. Dans ces cas, il est essentiel qu'il y ait du personnel sur place 24 heures par jour. Toutefois, la majorité des maisons de transition ne publient pas leur adresse et préfèrent que l'on communique avec elles par téléphone d'abord. Certaines ont été témoins d'incidents violents lorsque des maris ont appris l'adresse de la maison. Les travailleuses des maisons de transition sont d'avis que la plupart des femmes préfèrent que l'adresse soit anonyme. En pareil cas, on utilise des cases postales pour recevoir le courrier.

ADMINISTRATION ET GESTION
DE LA MAISON DE TRANSITION

V. ADMINISTRATION ET GESTION DE LA MAISON DE TRANSITION

1. Le budget

En général, le comité de gestion de la société qui parraine la maison ou celui de la société de la maison de transition est responsable du budget. (Voir page 62). Les fournisseurs de fonds ont souvent des exigences particulières quant à la présentation du budget. La liste suivante représente d'une manière assez complète les éléments qui pourraient exiger la présentation de prévisions budgétaires à tous les ans:

Frais relatifs à l'immeuble

- loyer
- taxes municipales ou de la ville (sauf exemption)
- chauffage, électricité et eau
- entretien du terrain

Frais relatifs au personnel

- salaires (y compris celui des employées de relève et de celles qui sont engagées pendant les jours fériés)
- avantages sociaux
- déplacements (y compris les allocations mensuelles pour l'utilisation d'une automobile ou pour le kilométrage parcouru)
- frais d'éducation du public (imprimés)
- formation du personnel
- livres et documentation de référence

Fournitures

- nourriture
- linge et blanchissage
- produits de nettoyage
- fournitures médicales
- ustensiles et matériel de salle à manger et de cuisine

Entretien, réparations et remplacements

- entretien et réparations de l'immeuble
- achat et location de matériel
- remplacement et location d'ameublement

Frais d'administration

- honoraires de vérification et de comptabilité
- téléphone et timbres
- impression et copies (brochures, rapports annuels)
- location de télé-avertisseur ou service de réponse téléphonique
- recrutement
- frais bancaires
- assurance (y compris l'assurance de responsabilité*)
- papier, articles et fournitures de bureau

Frais de concierge

Honoraires professionnels

- consultations juridiques
- frais médicaux, y compris les analyses, les radiographies, etc, pour les personnes résidant hors de la province qui ne répondent pas encore aux conditions de l'assurance-maladie provinciale

Autres frais relatifs aux résidentes

- ordonnances (sauf celles assumées par le bien-être social)
- déplacements
- communications téléphoniques interurbaines

---

* Renseignez-vous auprès d'un centre bénévole de coordination ou des agents d'assurance locaux sur les polices et les taux spéciaux pour les sociétés à but non lucratif.

Points dont il faut tenir compte

- Si vous établissez une nouvelle maison de transition, cela entraînera des dépenses de démarrage telles que frais de déménagement et de camionnage, frais de raccordement pour les services publics, frais engagés pour se soumettre aux prescriptions municipales concernant les canalisations, etc.

- La conversion d'une maison unifamiliale en maison multi-familiale, entraînera également des frais, notamment de menuiserie, de fourniture d'eau chaude supplémentaire, etc.

- En préparant le budget, il y a lieu d'ajouter chaque année un certain pourcentage pour couvrir l'inflation.

- Prévoyez d'avance les dépenses de remplacement des appareils et du mobilier.

- Si l'une de vos sources de financement demande une révision ou une évaluation du service, les frais qui y sont relatifs doivent être inclus comme poste légitime du budget. L'établissement d'un système de dossiers qui seront utilisés comme source d'évaluation exige beaucoup de temps, mais est essentiel. (Voir pages 83-98).

- Si vous prévoyez obtenir des services ou des marchandises par voie de donation, dressez-en une liste comme annexe du budget (jouets, vêtements d'enfants, exécution de petites réparations). De cette façon, les donateurs sont informés de l'aide supplémentaire obtenue en nature.

- Au cours d'une étude entreprise en 1979(32), on a demandé à des travailleuses chargées de maisons de transition quels seraient les éléments qui amélioreraient sensiblement leur travail. Voici leurs réponses:

    - une auto pour le personnel
    - une travailleuse chargée des soins aux enfants attachée à la maison
    - des employées chargées du suivi des résidentes

- des allocations pour la formation du personnel et les congrès
- des allocations pour frais de déplacement
- de l'argent pour des gâteries spéciales pour les enfants telles que cadeaux d'anniversaire, petites fêtes, sorties
- de l'argent pour la garde d'enfants
- une réceptionniste/secrétaire

Voir page 31 pour les sources de fonds supplémentaires.

2. Conseils d'administration et comités de gestion

(a) La tradition de la gestion collective

Le lien étroit existant entre la création des maisons de transition et la croissance du mouvement féministe a eu une grande répercussion sur l'organisation des premières maisons de transition. En général, les femmes qui avaient travaillé ensemble pour établir ce genre de service préféraient continuer à fonctionner en dehors de toute hiérarchie. Les décisions étaient prises collectivement, les responsabilités partagées à parts égales et les tâches déléguées par entente mutuelle, selon les préférences et la compétence. Pour se procurer des fonds, certaines associations se sont constituées en sociétés à but non lucratif dont les membres du conseil étaient choisis dans leurs rangs et dans la communauté. D'autres fonctionnaient sous la direction de comités consultatifs qui n'exerçaient pas de contrôle direct sur le personnel de l'association.

Qu'une association soit établie ou non, une gestion ouverte avec un partage des informations convient mieux à un personnel qui travaille souvent seul et à qui on demande de faire preuve d'ingéniosité dans des situations tendues. Il faut relever que l'expression "coordonnatrice de personnel" peut, en fait, être une définition de rôle et ne pas représenter une personne assumant des tâches de surveillance ou de direction.

Toutefois, dans la plupart des maisons de transition créées au cours des dernières années, une société est constituée et enregistrée en vertu de la Loi sur les sociétés et un conseil d'administration est élu pour élaborer les politiques et assumer la responsabilité des fonds reçus par la société.

Dans "Stopping Wife Abuse", Jennifer Baker Flemming décrit le pour et le contre de la structure hiérarchique du travail, la gestion collective "pure" et la gestion collective modifiée. La thèse en faveur de la gestion collective modifiée est solide:

> Dans ce modèle, on essaye d'inclure les meilleures caractéristiques des deux autres tout en essayant d'écarter les plus déplaisantes (gestion traditionnelle) et les plus impraticables (gestion collective "pure").
>
> Il peut y avoir une directrice, mais elle fait habituellement participer le reste du personnel aux prises de décision importantes. En même temps, elle ou d'autres peuvent prendre certaines décisions, dans les limites de principes convenus, sans consulter qui que ce soit. Il y a parfois au sein du personnel un "niveau de coordination" composé de deux ou trois personnes qui sont responsables de l'administration du programme et qui se considèrent responsables les unes envers les autres. Bien qu'il soit vrai qu'il existe des niveaux "inférieurs" d'employés, composés peut-être de personnes qui fournissent des services (avocats, conseillers) et d'employés de soutien (secrétaires, comptables), tous les efforts sont déployés afin d'assurer qu'à toutes les phases de l'exécution du programme, on offre la formation voulue ainsi que la possibilité d'accéder à des postes supérieurs. Tous les travaux sont évalués sur un pied d'égalité, mais les personnes qui ont des aptitudes ou une compétence particulières sont encouragées à les développer au maximum et à les partager avec les autres. Le leadership naturel est reconnu et apprécié. Les personnes qui ont des responsabilités importantes ou une expérience du programme peuvent recevoir plus d'argent mais sans que de gros écarts existent entre les salaires. Bien qu'il y ait inégalité des pouvoirs, les tenants de ce modèle prétendent qu'il est plus sain d'étaler ces inégalités en plein jour afin qu'on puisse en discuter. Le modèle collectif établit souvent un écran qui camoufle et cache d'importantes luttes pour le pouvoir. Ce camouflage se développe souvent sans égard au niveau de sincérité et de dévouement des membres du groupe.(33)

(b) Organisation de la société

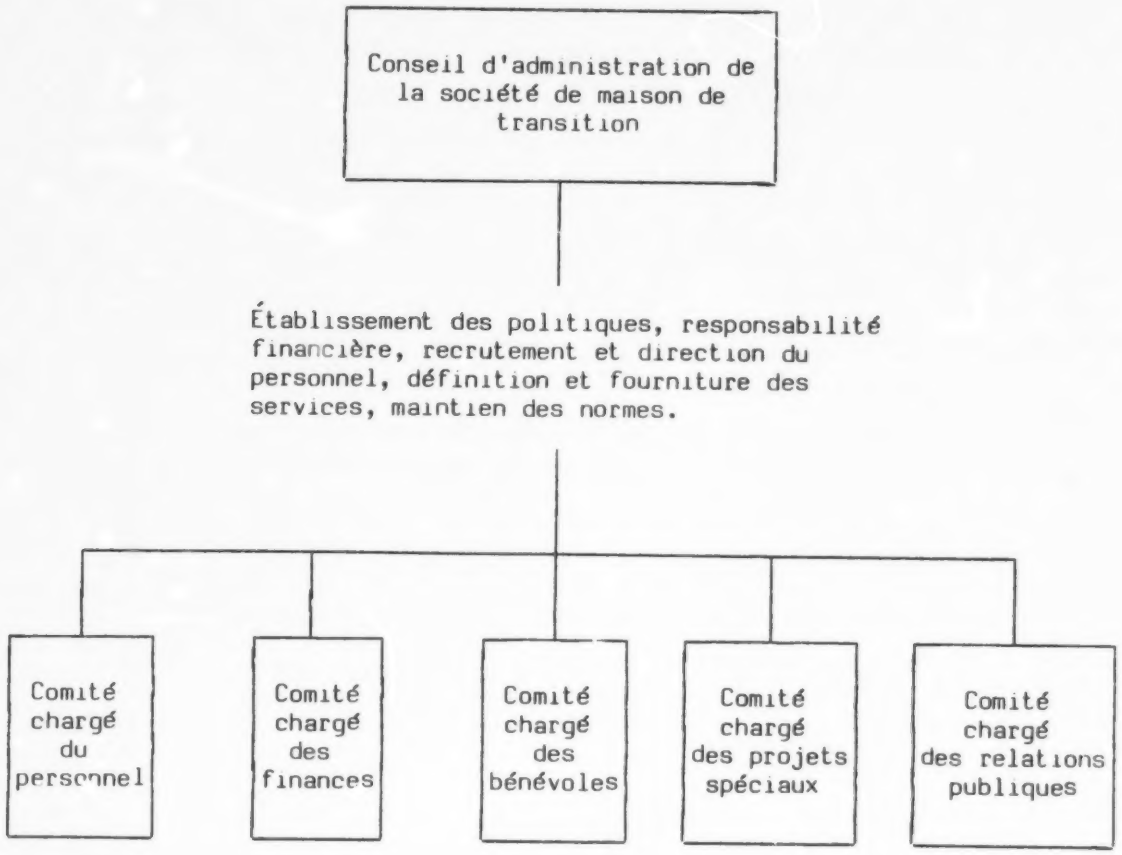
En vertu de la Loi sur les sociétés, le conseil d'administration a la responsabilité finale en matière de politique, de responsabilité financière, de recrutement et de direction du personnel, de définition et de fourniture des services ainsi que de maintien des normes. Toute société doit avoir un certain nombre de membres, produire un rapport de vérification et tenir une assemblée générale tous les ans. La responsabilité financière ainsi que celle de l'efficacité des services incombent en définitive au conseil d'administration de la maison de transition ou de la société qui la parraine.

Lorsqu'on organise une société de maison de transition, il faut penser à fixer la durée du mandat des administrateurs (prévoir le double emploi afin que tous les membres expérimentés ne soient pas perdus à la fois), les cotisations des membres, le recrutement, la composition et l'orientation du conseil d'administration.

Les hommes et les femmes susceptibles de devenir membres du conseil ou des comités de gestion peuvent être recrutés en raison de leur compétence particulière (comptabilité, droit, média, psychologie) ou collaboration spéciale (conseiller municipal, représentants de clubs sociaux d'entraide, d'églises, de syndicats, etc.).

Si une maison de transition est établie sous les auspices du conseil d'administration d'une société qui la parraine, un comité de gestion assumerait les fonctions que nous avons indiquées ci-dessus comme incombant au conseil. La coordonnatrice ou la surveillante peut siéger d'office au conseil ou au comité de gestion de la maison.

Modèle général d'une organisation de maison de transition



Souvenez-vous qu'une fois que les fonds sont obtenus et qu'une maison a été trouvée, des décisions importantes sont nécessaires relativement à des questions telles que l'administration, le personnel et les rénovations. Chaque sujet peut faire l'objet d'un mandat d'un comité nommé par le conseil pour le temps nécessaire pendant la phase de démarrage. À Etobicoke (Ontario), Women's Habitat(34) a ouvert une auberge pour femmes battues sous les auspices des comités "de démarrage" suivants:

- Rénovations: afin de décrire les modifications matérielles nécessaires à apporter à l'immeuble et soit de collaborer avec l'entrepreneur, l'architecte, la SCHL et les avocats, ou d'employer un groupe tel que la Cooperative Housing Federation, à Toronto, qui a de l'expérience dans les relations avec la SCHL.

- Ameublement: afin de dresser une liste des meubles essentiels et facultatifs, solliciter les magasins locaux etc. pour des donations ou des rabais, et faire circuler la liste dans les groupes communautaires dans le but d'obtenir des donations.

- Administration: afin d'établir les critères d'admission, la politique de la maison, les formules d'entrée, de départ, etc.

- Personnel: afin de préparer les énoncés de fonctions et les conditions auxquelles doivent répondre les employés, et de préparer les orientations y compris la philosophie et le cadre conceptuel.

La description suivante de l'organisation d'une maison de transition est adaptée du guide du conseil d'administration de la North Shore Crisis Services Society.(35)

(i) Comité de gestion de la maison

Les maisons de transition qui ont récemment été inaugurées en Colombie-Britannique, sur la Côte Nord et à Burnaby, ont une coordonnatrice et un personnel qui relèvent d'un comité de gestion nommé par le conseil d'administration de l'organisme parrain. En général, la coordonnatrice de la maison de transition fait partie du comité de gestion que l'on appelle également comité de la maison. Ce dernier établit et approuve le budget et les énoncés de fonctions;

il procède aux entrevues et recommande l'engagement de nouveaux employés. Il peut également participer à la formation des bénévoles et apporter son aide à des tâches telles que l'obtention de fonds et l'éducation du public. Le comité répond au conseil d'administration du maintien d'un programme et de services qui soient compatibles avec la politique de la société.

(ii) Comité chargé du personnel

Un comité, nommé par le conseil, assume en permanence la formulation, la révision, l'interprétation et la modification des pratiques et procedures générales du personnel. La désignation d'un sous-comité du conseil pour s'occuper de toutes les questions relatives à l'emploi est particulièrement pratique dans les maisons de transition qui ont de nombreux employés.

Le comité chargé du personnel révise les questions relatives

- à l'emploi: demandes d'emploi et nomination de nouveaux employés;
- à l'énoncé des fonctions pour tous les employés;
- à l'évaluation du rendement;
- à la cessation de l'emploi: démission, congédiement et appel;
- aux salaires et catégories des tâches;
- aux heures de travail;
- aux congés annuels, fêtes légales et avantages sociaux;
- aux congés: congé de maladie, pour motif personnel et à caractère compatissant, ainsi que congé de maternité;
- au développement et à la formation du personnel;
- aux frais relatifs à l'emploi;
- à l'assurance-chômage et au Régime de pensions du Canada;
- aux relations avec les employés.

(iii) Comité chargé des finances

Ce comité est en général chargé

- du budget annuel;
- de facturer mensuellement les sources de financement en cas de besoin;
- de la présentation d'un état financier mensuel au conseil d'administration;
- des états financiers annuels vérifiés;
- de solliciter des fonds supplémentaires et de faire le suivi auprès des donateurs;
- de demander des fonds en permanence.

(iv) Comité chargé des bénévoles

Ce comité est chargé

- des directives de politique applicables aux services des bénévoles;
- de l'orientation et de la formation des bénévoles;
- du programme des services;
- du recrutement;
- de la reconnaissance des efforts des bénévoles;
- des relations des bénévoles et du personnel;
- de l'évaluation du programme relatif aux bénévoles;
- de la présentation au conseil de rapports périodiques sur le programme relatif aux bénévoles.

(v) Comité chargé des projets spéciaux

Ce comité peut être nommé spécialement pour des cas précis selon les besoins ou peut fonctionner comme comité permanent chargé d'un éventail de tâches. Il peut continuer d'assurer les fonctions de "démarrage" que nous avons décrites à la page 62.

(vi) Comité chargé des relations publiques

Le rôle essentiel de ce comité est de renseigner la collectivité sur les travaux de la maison de transition. De bonnes communications avec les organismes de présentation revêtent une importance capitale et le maintien de contacts permanents avec les médias locaux est utile. Ce comité peut aussi entreprendre l'orientation des nouveaux membres du conseil d'administration et des bénévoles.

(c) Nombre d'employés et horaire

Les salaires et les avantages sociaux accordés au personnel constituent un élément majeur du budget. De nombreuses maisons de transition maintiennent des employées sur les lieux de 8 h à 21 h. Dans les grandes villes, certaines maisons maintiennent un service de 24 heures réparti entre trois équipes, par exemple: 8 h 30 à 16 h 30, 16 h 30 à 0 h 30 et une travailleuse de nuit de 0 h 30 à 8 h 30. Lorsqu'il est possible, l'établissement d'un chevauchement des équipes constitue une pratique utile.

La question de savoir si la présence d'un personnel 24 heures par jour est nécessaire fait l'objet d'une controverse permanente. Certains prétendent que bien qu'un concours de circonstances puisse entraîner la nécessité de la présence d'employées pendant la nuit, dans la plupart des cas le système de télé-appel "sur demande" fonctionne convenablement. En pareils cas, les employées peuvent être appelées par les résidentes, à partir de la maison, par le service de réponse téléphonique qui prend, 24 heures sur 24, les appels relatifs aux références et aux demandes de renseignements, ou provenant de la police.

Toutefois, certaines résidentes peuvent être inquiètes de se trouver seules avec leurs enfants dans une maison de transition, en particulier pendant les premières nuits. Les tentatives de suicide sont une possibilité permanente et font l'objet d'un souci constant. De nombreuses employées de maisons de transition sont d'avis que l'on ne devrait pas demander à des résidentes d'en aider d'autres alors qu'elles sont toutes en état de crise. Il

est certain que l'idéal serait d'assurer la présence du personnel 24 heures sur 24. D'une manière générale, il faut faire preuve de souplesse et procéder à une évaluation réaliste de la capacité des résidentes à s'adapter.

Rappelez-vous:

- Que l'évaluation des besoins en personnel doit tenir compte de la présence d'employées pendant les fins de semaine et les jours fériés, des absences pour cause de maladie et des congés compensatoires pour les heures suplémentaires.

- Que certaines maisons de transition ont des bénévoles expérimentées qui peuvent aider pendant les périodes d'affluence ou en cas d'urgence. Les bénévoles des centres de crise peuvent être formées pour aider dans les maisons de transition. Elles peuvent également fournir des services plus classiques tels que conduire une automobile, se présenter devant les tribunaux, visiter les organismes ou chercher des logements. (Voir également placements des élèves et des étudiants dans les universités et les collèges communautaires locaux, page 31.)

- Que les programmes concernant les bénévoles exigent de la part du personnel du temps et de l'énergie. (Voir Orientation et formation, page 78.)

- Que d'autres maisons de transition ont un système de personnel de relève qui assume à temps partiel les tâches des employées permanentes.

- Qu'on peut parfois se procurer à court terme, en recourant à des programmes d'incitation et de travaux communautaires, du personnel supplémentaire et d'entretien. (Voir Recherche de sources de financement, page 29.)

3. Énoncé des fonctions

(a) Personne travaillant dans une maison de transition

Certaines maisons de transition adoptent une politique consistant à prendre une employée à l'essai pendant trois mois avant de l'engager en permanence. Au bout de cette période, on peut utilement établir une évaluation du rendement à laquelle participeront la coordonnatrice et d'autres travailleuses. Le rôle de la personne travaillant dans une maison de transition varie mais, d'une manière générale, le poste comprend les tâches suivantes:

Admission et présentation

- sélection et orientation des nouvelles résidentes;

- contact téléphonique avec les personnes qui demandent des renseignements, y compris les anciennes résidentes et les hommes qui battent leurs femmes.

Conseil d'orientation et autre aide aux résidentes

- conseils en cas de crise;

- appui et conseils aux résidentes sur une base personnelle;

- aide apportée aux résidentes dans l'évaluation de leur situation, l'établissement de leurs plans et l'exécution de ces derniers;

- travail de groupe avec les résidentes (réunions des résidentes et séances de soutien informelles);

- communications de renseignements et présentation concernant les services, les tribunaux, le logement, les garderies, l'emploi, etc.;

- suivi, en particulier par téléphone.

Gestion de la maison

- préparation des menus;

- achat de produits d'épicerie et domestiques;

- coordination de la préparation des repas et autres tâches;

- coordination de l'entretien du terrain et de la maison.

Soins et surveillance des enfants et aide aux parents

Tâches administratives

- tenue des dossiers;

- établissement des horaires de travail des employées;

- tenue des registres financiers, y compris la petite caisse.

Réunions du personnel et développement professionnel

On a interrogé Jillian Ridington au sujet des tâches des travailleuses de maisons de transition et voici comment elle les a décrites:

> Les travailleuses ne sont pas des travailleuses sociales traditionnelles; en fait, on préfère que les candidates aient d'autres genres d'expérience de la vie: mère célibataire, travaux communautaires, travail dans d'autres associations (le personnel constitue une coopérative). Leur tâche la plus importante est d'écouter avec attention les femmes pour qui la maison de transition est souvent le premier endroit où on les a écoutées avec sympathie. Elles remplissent également de nombreuses autres fonctions. La tâche de la travailleuse d'une maison de transition, comme celle de la ménagère, défie toute description. Une journée type notée par une travailleuse comprenait: s'occuper des nouvelles arrivées, répondre à des appels grossiers de maris en colère, arranger un moyen de transport d'urgence, accompagner un enfant à la maternelle, nettoyer la cuisine, répondre au téléphone (jusqu'à 30 appels par jour), communiquer avec d'autres maisons de transition dans la province, communiquer avec des ex-résidentes, parler aux autorités chargées des permis au sujet des installations de la cuisine, donner des renseignements, organiser les achats et les menus, parler à la travailleuse sociale d'une résidente, aider une mère à laquelle s'accrochait son enfant malade, aider une autre qui avait des difficultés à trouver un emploi, écouter et rassurer les victimes de mauvais traitements, donner des consultations para-juridiques et faire des présentations pour la garde des enfants, faire réparer l'auto; et la liste continue...
>
> On peut considérer notre travail comme un "travail de femme traditionnel", exécuté à un niveau para-professionnel. Les femmes ont toujours dirigé de grandes maisonnées; elles se sont mutuellement soutenues pendant les périodes de tension et ont fait face aux crises ... (Nous traitons) des versions amplifiées de situations dont les femmes ont toujours eu à s'occuper.(36)

On trouve une autre bonne description du travail fait par les travailleuses de la Vancouver Transition House dans "Battered and Blamed: A report on wife assault from the perspective of the battered woman":

D'une manière générale, les travailleuses ont décrit les périodes de travail de jour pendant la semaine comme étant les plus actives à cause de la nature des tâches à accomplir. C'est le moment où les résidentes doivent affronter ce que les travailleuses ont appelé les choses "pratiques" qui doivent être accomplies pendant leur séjour à la maison de transition: rendez-vous et ententes avec les services et les ressources communautaires, notamment les tribunaux, les avocats, les travailleuses sociales, les travailleuses chargées de l'aide financière et les médecins...

En plus d'aider les résidentes à faire leurs arrangements à l'extérieur, les équipes de jour doivent également accomplir un grand nombre de tâches concernant la gestion et l'entretien de la maison, notamment les achats, la préparation des repas, le travail de bureau, le blanchissage, le nettoyage, les opérations bancaires, la réponse aux appels téléphoniques, etc...

Les employées ont décrit la période de travail de l'après-midi comme étant plus calme et plus détendue que la période de jour: elles peuvent alors parler avec les résidentes et apprendre à les connaître...

Pendant la période de travail de l'après-midi, il est également possible d'aider les femmes à renforcer leurs plans, à les encourager, à les aider à trouver un appartement, à parler avec celles qui travaillent pendant le jour ainsi qu'avec celles qui, faute de place, ne peuvent pas être logées à la maison de transition.

Plusieurs travailleuses ont souligné l'importance de l'interaction sociale qui se produit le soir et de l'appui mutuel que se prêtent alors les femmes. C'est le moment où, comme l'a dit une travailleuse, "la colère, le chagrin et la crainte s'extériorisent" et où les résidentes ont réellement la possibilité de s'exprimer.

Le travail de l'équipe de nuit comporte les appels téléphoniques (provenant pour la plupart des services d'urgence), les admissions occasionnelles au milieu de la nuit, le blanchissage et le nettoyage, l'aide aux femmes dont les enfants sont malades ainsi que le réconfort de leur présence auprès des femmes qui ont de la difficulté à dormir à cause des mauvais moments qu'elles ont traversés.

Les fins de semaine sont plus calmes que les autres jours et comme l'a dit une travailleuse: "les fins de semaine sont une période difficile pour les femmes parce que c'est un genre de période familiale". Le personnel fait un effort particulier pour parler avec les résidentes et essaie de les emmener faire une sortie.(37)

Souvenez-vous que le "surmenage" peut signifier la perte d'un personnel expérimenté et capable. Le conseil d'administration et le personnel doivent être conscients de la tension que comporte le travail dans une maison de transition. "Reconnaissez ce fait, adaptez-vous au lieu de vous surmener" est le conseil que donne le personnel de la maison de transition. Voici quelques moyens de prévenir le surmenage:

- programmer les activités de la travailleuse;
- prendre des vacances suffisantes (un mois est considéré comme normal);
- agir avec souplesse dans la description des tâches: il peut être utile de faire des modifications temporaires des responsabilités;
- tenir des réunions du personnel régulièrement;
- s'éloigner chaque année ou chaque six mois de la maison de transition;
- tenir des séances de formation pour le personnel sur la façon de réduire la tension et de relaxer;
- être active socialement mais ne pas fréquenter les résidentes ou les anciennes résidentes après les heures de travail.

(b) La coordonnatrice de la maison de transition

La coordonnatrice fait partie du personnel comme toutes les autres travailleuses de la maison de transition (voir la liste ci-dessus) mais, en général, elle exerce aussi des fonctions administratives, consultatives et de surveillance. Les coordonnatrices doivent compiler les dossiers et les rapports mensuels et annuels destinés au conseil d'administration de la société. Elles peuvent également collaborer avec les sous-comités pour rédiger et réviser les énoncés de fonctions des employées, préparer les demandes de subventions et participer aux négociations concernant le financement. On les appelle aussi parfois directrices des opérations de la société et employées attachées au conseil d'administration ou, dans certains cas, membres d'office du conseil d'administration. Leurs autres fonctions comprennent:

La surveillance du fonctionnement de la maison

- établissement des horaires de travail du personnel;
- commandes des fournitures, de la nourriture, etc.;
- comptes, tenue des dossiers et assemblage des autres données;
- admissions;
- entretien de la maison, du terrain et du matériel.

La sélection du personnel, en collaboration avec le comité de gestion.

L'orientation, la formation et le placement du personnel et des bénévoles.

La liaison avec la communauté et les organismes.

L'éducation du public.

La Emily Murphy House of the North Shore Crisis Services Society ajoute les tâches suivantes à l'énoncé des fonctions de la coordonnatrice:(38)

- Être membre d'office du conseil d'administration et de ses comités et leur fournir au besoin les renseignements pertinents.
- Aider les membres du conseil et des comités à jouer leur rôle dans la société.
- Participer à la planification et à l'élaboration des politiques et des méthodes de la société.
- Aviser le président (ou la présidente) du conseil d'administration ou le président (ou la présidente) du comité intéressé lorsque des problèmes se présentent, et leur demander la tenue d'une réunion au besoin.

(c) Coordonnatrice des bénévoles

Si l'on décide de choisir et de former des bénévoles pour aider au programme et au fonctionnement de la maison, on peut confier à une employée la responsabilité de coordonner le travail. Elle peut relever de la coordonnatrice ou directement du conseil d'administration de la société. Ses fonctions peuvent comprendre:

Le recrutement, la sélection et la formation.

La surveillance, la consultation et le soutien.

La compilation des feuilles de travail et des guides des bénévoles.

La liaison entre les bénévoles, le personnel et le conseil.

La préparation et la tenue des dossiers, y compris l'établissement des horaires de travail.

En général, les membres du conseil sont aussi considérés des "bénévoles", et leur recrutement et leur orientation peuvent incomber à la coordonnatrice. Celle-ci peut également entreprendre la publication d'un bulletin d'information pour tenir les bénévoles, le conseil et les membres de la société au courant des services et des personnes qui y participent.

Enfin, on peut préparer un questionnaire pour évaluer l'expérience des bénévoles et fournir des renseignements utiles à la coordonnatrice ou aux autres employées chargées des bénévoles.

(d) Remarques concernant les critères de recrutement

Le critère le plus souvent mentionné au sujet du personnel des maisons de transition consiste en une expérience pertinente de la vie, indiquant l'aptitude à comprendre les besoins des femmes battues et de leurs enfants. Par exemple, le fait d'être une mère célibataire sensible et capable l'emporte sur l'absence d'instruction formelle ou de compétences. L'expérience en matière de travail social, d'hygiène publique ou dans les domaines connexes est utile, bien qu'en général une orientation professionnelle ne soit pas considérée comme essentielle.

D'autres aptitudes et attitudes importantes que doivent également posséder les personnes professionnellement formées ou non comprennent la connaissance du conditionnement culturel des hommes et des femmes, l'objectivité, une vaste expérience pratique, ainsi que la connaissance du réseau des services de la collectivité.

Le conseil et le personnel doivent s'assurer que le recrutement d'employées n'ayant pas d'antécédents professionnels n'est pas invoqué comme excuse pour une rémunération inférieure.

On cite souvent comme critère une expérience pertinente dans un domaine connexe. Il faut relever que la femme instruite de la "classe moyenne" n'est pas exclue: elle n'est pas à l'abri de la violence dans son foyer au cours de son enfance ou de sa vie d'adulte. Le personnel de la maison de transition doit essayer de traduire la diversité raciale, culturelle, économique et éducationnelle du milieu, des antécédents et de l'âge que les femmes battues représentent.

La Vancouver Transition House, devenue un service du gouvernement provincial en 1977, trois ans après sa création, a une surveillante qui est responsable du fonctionnement de la maison et de l'élaboration de son programme au sein du ministère des Ressources humaines. Tous les membres du personnel font partie du syndicat des fonctionnaires du gouvernement de la Colombie-Britannique. Ils participent également au recrutement (qui est essentiel pour préserver dans la Fonction publique la philosophie de la maison de transition). Ils ont une responsabilité primordiale dans le développement de la politique et la formation des nouvelles employées. D'autres maisons de transition qui fonctionnent selon le régime du taux journalier négocient actuellement pour que les salaires de leurs employées soient identiques à celui qui est payé au personnel de la Vancouver Transition House.

Une seule maison de transition en Colombie-Britannique a engagé un employé de sexe masculin. Toutefois, vu l'objectif visant à attribuer un modèle de comportement aux femmes qui ont été battues, le personnel et le conseil ont, d'une manière générale, appuyé la pratique consistant à engager des femmes. Pendant les quelques premiers jours qui suivent le moment où elle a été battue et par suite du traumatisme qu'elle a subi en quittant sa maison, la résidente a besoin de soutien et de sécurité sans tension attribuable à la présence d'hommes dans la maison même.

La "normalisation" et le développement de rapports normaux avec les hommes, y compris les employés et les professionnels, est plus susceptible de se produire une fois que la femme est prête à quitter la maison de transition pour retourner dans la collectivité. Si l'on adopte le principe de n'engager que des femmes, il serait opportun de demander une exemption à la direction des droits de la personne ou à son équivalent provincial.

4. Rôle des bénévoles

Le rôle des bénévoles d'une maison de transition est très variable. Le principe général, selon la plupart des documents consacrés à ce genre d'établissement, est qu'on doit être payé pour le travail qu'on exécute. Toutefois, de nombreuses femmes qui ne peuvent pas s'engager à plein temps peuvent offrir à la maison de transition une variété de talents et d'aptitudes. L'expérience acquise par une bénévole peut lui être précieuse si elle envisage de réintégrer plus tard la population active. Certaines maisons qui ont recours à des bénévoles ont jugé nécessaire de préciser que ces dernières ne seront pas appelées à donner aux résidentes des consultations d'orientation. Toutefois, d'autres maisons ont choisi de former des bénévoles qui, à l'occasion, agissent comme personnel de relève. Une étude entreprise en 1979 a révélé qu'en Colombie-Britannique cinq maisons sur neuf utilisaient des bénévoles à un titre quelconque.(39)

Le personnel de la Emily Murphy Transition House de la North Shore Crisis Services Society à Vancouver-Nord est en train d'élaborer, en collaboration avec le Volunteer Action Centre local, un programme de renseignements spécialisés et de formation pour les bénévoles.(40) Ils ont relevé les points suivants:

- Le bénévolat dans une maison de transition n'est pas un passe-temps occasionnel. Le personnel et les résidentes comptent sur l'appui et la présence responsable des bénévoles. Si l'une d'elles ne peut pas assumer une période de travail, on lui demande de trouver une remplaçante inscrite sur la liste des personnes formées. Si elle n'en trouve pas, elle doit donner un préavis de 24 heures. Toutes

les bénévoles doivent s'engager à travailler 3 heures par semaine. Un horaire est affiché et les postes de travail pour les sept jours de la semaine sont:

10 h à 13 h

13 h à 16 h

19 h à 22 h

- Les bénévoles font partie de l'équipe qui travaille pour permettre aux femmes traversant une crise d'avoir le sentiment que d'autres personnes s'intéressent à elles et veulent les aider. Le guide donne les renseignements suivants:

  COMMENT MANIFESTEZ-VOUS VOTRE INTÉRÊT ET VOTRE DÉSIR D'AIDER?

  1. Vous êtes là surtout pour écouter et l'on vous aidera à acquérir de bonnes méthodes pour le faire.

  2. Vous êtes un modèle. Votre chaleur, votre sincérité, votre enthousiasme et votre sens des responsabilités produiront des effets directs.

  3. Vous devez être sur le qui-vive en permanence. Vous devez savoir où se trouvent les femmes et ce qu'elles font.

  4. Vous êtes un lien important entre les résidentes et le personnel. Vous serez parfois le seul membre du personnel présent dans la maison. Soyez prête à faire part de vos observations à une autre employée ou à une autre bénévole.

- Les bénévoles doivent bien comprendre la raison d'être des diverses règles régissant le fonctionnement d'une maison de transition, notamment du caractère confidentiel de l'adresse de celle-ci et de tous les renseignements concernant les résidentes.

Les anciennes résidentes peuvent constituer un fonds précieux au sein duquel on pourra recruter des bénévoles et des employées. La plupart des maisons de transition ont une politique selon laquelle un an au moins doit s'écouler (dans certaines maisons, deux ans) avant que les anciennes résidentes puissent revenir pour y travailler.

Les tâches des bénévoles comprennent notamment:

Les soins donnés aux enfants

Le travail de bureau

- le téléphone
- les dossiers de références
- la dactylographie, le classement, la photocopie

L'achat de la nourriture

La préparation des repas

L'entretien de la maison

- le nettoyage
- l'organisation et le triage des vêtements, des jouets, des fournitures
- le racommodage

Le suivi

La relève du personnel

- la réponse aux appels téléphoniques de crise
- les admissions
- la consultation d'orientation
- l'enregistrement des renseignements
- le travail en fin de semaine

"Sur appel"

- cas d'urgence
- transport
- assistance en cas de surcroît de travail

Les bénévoles qui consacrent leur temps et leur énergie aux maisons de transition méritent qu'on reconnaisse leur apport et qu'on les aide. On doit leur donner une idée claire du travail et de l'organisation du service et suffisamment de documents de référence à consulter. Il faut également les encourager à participer aux discussions sur la révision des règlements et la politique de la maison. Les possibilités de développer en permanence leurs aptitudes augmentent leur engagement bénévole et contribuent à un service efficace de la maison de transition.

5. Guides du conseil d'administration

Il est nécessaire que le personnel, le conseil d'administration, les comités et les bénévoles soient orientés sur les objectifs et les services des maisons de transition. Cette orientation peut être donnée par des membres expérimentés qui sont bien au courant de la philosophie et des services offerts. Toutefois, un clair exposé sur la philosophie de la maison de transition et une définition de celle-ci, énoncés, débattus et approuvés par le conseil avec la participation du personnel sont essentiels. Cet exposé et cette définition peuvent exiger un certain temps et être révisés régulièrement, mais ils constituent des documents fondamentaux pour les demandes de subventions ainsi que des pierres de touche pour le personnel et les bénévoles.

Le guide du conseil d'administration que nous avons souvent cité dans le présent rapport a été élaboré par la Emily Murphy Transition House of the North Shore Crisis Services Society (voir page 62 et renvoi 35) et contient à ce jour:

- Un exposé sur la philosophie, l'objet, les buts et les objectifs.
- Les hypothèses fondamentales sur la violence et la famille.
- La définition du service.
- Les énoncés de fonctions:
  - du personnel
  - de la coordonnatrice
  - de la coordonnatrice des bénévoles
  - des bénévoles
- Les attributions du comité sur les pratiques et procédures relatives au personnel.

6. Orientation et formation

La référence à l'orientation et à la formation dans le budget, quant à la question de la gestion et des énoncés de fonctions traduit l'importance que l'on attribue à ces tâches dans les maisons de transition. Le guide du conseil d'administration et les dossiers de la maison sont les outils fondamentaux de la formation. Toutefois, le développement de la compétence n'est pas statique et la réponse à de nouvelles exigences nécessite que l'on s'engage à participer régulièrement à des ateliers de travail, des conférences, des cours et à la lecture.

On peut aider à la formation et au développement du personnel de diverses façons:

- Les membres du personnel qui sont au service du gouvernement ou d'un organisme provincial peuvent bénéficier des ateliers de travail, des séances d'information et des séminaires organisés par le service de développement du personnel.

- Les instituts de travail social, l'éducation permanente et les collèges communautaires offrent des cours sur des sujets tels que l'art de communiquer, la consultation d'orientation en cas de crise, l'aptitude à la vie quotidienne, les conseils dispensés d'égal à égal, l'affirmation de soi ou les éléments des systèmes du bien-être social et des tribunaux.

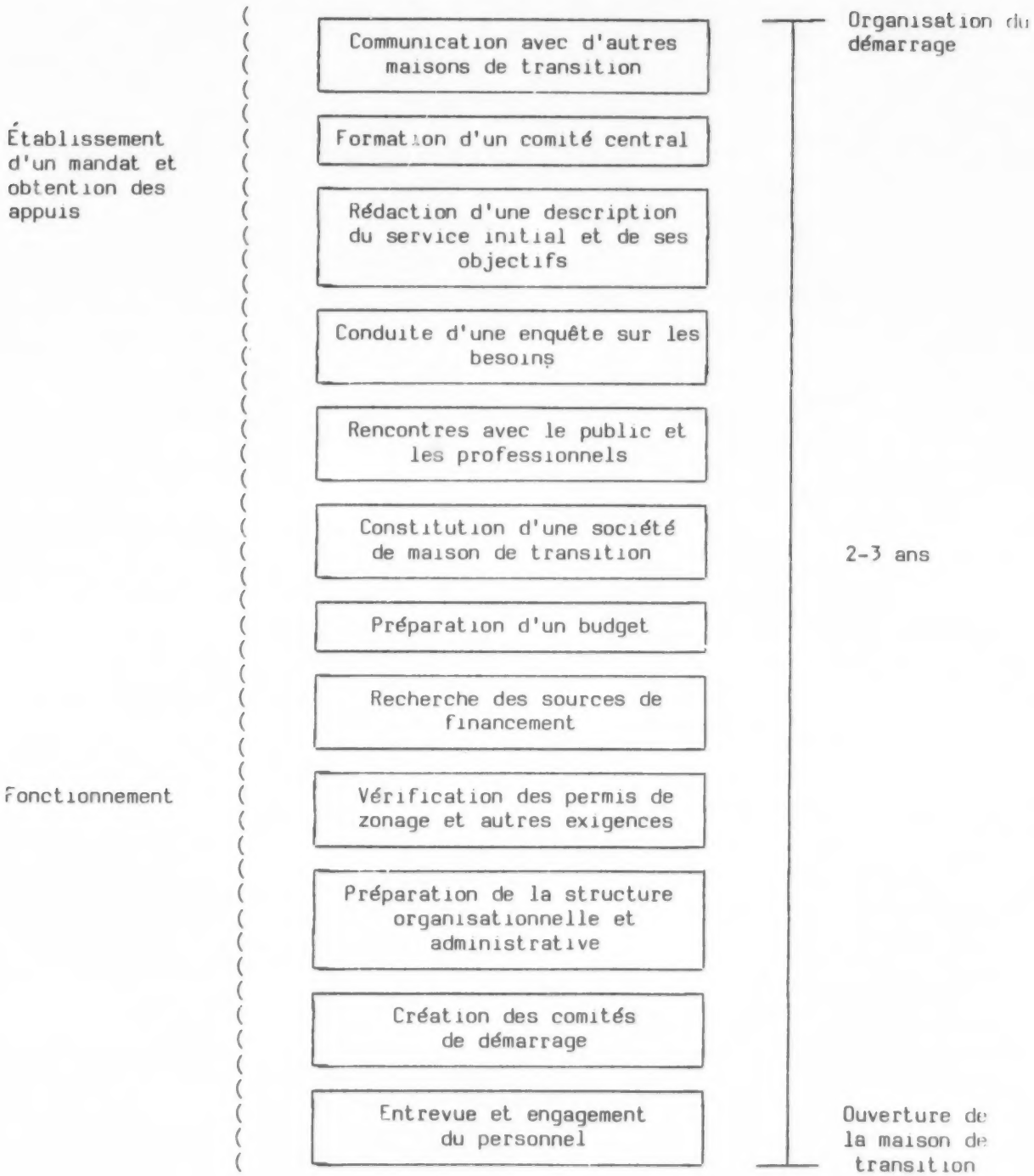
- Les associations provinciales ou régionales des travailleuses des maisons de transition tiennent des réunions annuelles où l'on peut examiner collectivement les problèmes que ces personnes doivent affronter.

- Les maisons de transition peuvent organiser des ateliers de travail en contractant directement avec des experts spécialisés dans les sujets traités. Les budgets des maisons de transition devraient comprendre un poste pour assumer ce genre de frais et pour permettre de se rendre aux ateliers et aux conférences.

- Une retraite des employées loin de la maison de transition peut s'avérer inestimable pour leur permettre d'évaluer dans le calme leur institution, d'élaborer des politiques et de s'entraider. Un animateur de l'extérieur pourrait rendre une retraite particulièrement productive.

Le travail des employées avec des femmes appartenant à des communautés ethniques constitue un élément important de leur éducation. Les maisons de transition servent des femmes appartenant à tous les groupes raciaux et culturels, cependant, selon l'endroit où elles sont situées, le personnel peut avoir affaire à un nombre prédominant d'un groupe ethnique particulier. La langue tout autant que les conceptions traditionnelles et conservatrices des rôles de l'homme et de la femme au foyer peuvent présenter des problèmes particuliers. Souvent les femmes craignent d'être expulsées si elles quittent leur maison. Elles peuvent également avoir besoin d'une aide juridique ou sociale spécialisée. Le recrutement du personnel dans une variété de groupes linguistiques et culturels est important pour fournir des services à ces femmes particulièrement vulnérables.

Liste de contrôle des étapes conduisant à la création d'une maison de transition



TENUE DES DOSSIERS
ET RESPONSABILITÉ

VI. TENUE DES DOSSIERS ET RESPONSABILITÉ

1. Dossiers des résidentes

Dans les premiers jours des maisons de transition, la tenue des dossiers était réduite au minimum. Il semblait n'y avoir aucun motif pour recueillir de l'information sans utilité immédiate et l'on s'opposait aux "statistiques" concernant les femmes utilisant les maisons de transition parce qu'on les considérait comme indiscrètes et occasionnant une perte de temps.

Jillian Ridington, qui a étudié l'origine et l'établissement de la Vancouver Transition House, a écrit ce qui suit au sujet de ses premiers jours comme membre du personnel d'une maison de transition:

> La semaine suivante, j'ai fait ma première admission. J'ai porté le bébé d'une nouvelle résidente pendant qu'elle inscrivait sur une carte les renseignements essentiels: son nom, sa dernière adresse, les noms et âges de ses enfants, la personne avec laquelle communiquer en cas d'urgence, le motif de sa venue (toujours la question à laquelle il est le plus difficile de répondre), les noms des personnes avec lesquelles elle acceptait de communiquer ici et ceux des personnes dont elle ne voulait pas qu'elles sachent où elle se trouvait. Sur une autre ligne du formulaire on posait des questions d'ordre médical: allergies et maladies dont elle ou ses enfants pouvaient souffrir ou médicaments qu'ils pouvaient prendre... La carte ne contient aucune question sur l'âge, sur le revenu ni sur l'emploi parce que nous ne croyons pas que cela soit nécessaire pour notre travail et nous considérons que poser des questions à ce sujet constituerait une invasion de la vie privée de la résidente. Nous demandons le "motif de la venue", parce qu'il est nécessaire que nous le connaissions afin d'aider cette personne à obtenir une consultation juridique ou médicale en cas de nécessité et pour déterminer la mesure dans laquelle elle est en danger.(41)

Au fur et à mesure que croissait la pression pour ouvrir plus de maisons de transition, on demandait au personnel de celles qui existaient combien de femmes et d'enfants ces maisons abritaient et combien elles avaient dû en renvoyer. Voici notamment quelques autres questions que l'on posait normalement: Où vivait la résidente? Combien venaient d'autres juridictions ou municipalités? Les résidentes provenaient-elles en majorité de milieux économiquement faibles? S'agissait-il, en majorité, de jeunes femmes avec enfants? Les femmes mariées depuis longtemps étaient-elles également battues?

La participation du personnel des maisons de transition à des ateliers de travail et à des commissions a aidé à dissiper certains des mythes qui entouraient la question des femmes battues. Toutefois, l'information anecdotique et les hypothèses fondées sur l'expérience commencèrent à céder le pas à une étude plus formelle des circonstances de la femme maltraitée. Le personnel et les conseils d'administration des maisons de transition firent le nécessaire pour s'assurer que l'information était recueillie et la recherche entreprise avec leur participation et dans les limites de leurs objectifs visant à rendre service aux femmes.

Au cours de l'année 1980, le service de l'organisation sociale et de la recherche de United Way of the Lower Mainland a travaillé avec le conseil et le personnel de la Emily Murphy Transition House afin d'élaborer un système de renseignements pour les maisons de transition. La plupart des dossiers que nous avons examinés et des échantillons que nous avons montrés proviennent de cette source.(42)

(a) Formule d'admission

La formule d'admission mentionnée par une travailleuse de maisons de transition à la page 83 était une carte manuscrite d'usage facile. La carte a été modifiée au fil des ans, notamment par l'ajout de renseignements sur la présentation et une section donnant des détails sur la médication et la diète à suivre.

Les renseignements sur la présentation sont particulièrement utiles pour la planification à long terme ou lorsqu'on demande l'appui d'organismes qui ont recours à la maison de transition pour leurs clients.

L'exemple suivant fait partie du système d'information de la Emily Murphy Transition House.

FORMULE D'ADMISSION

DOSSIER NUMÉRO ☐☐☐☐

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

(Nom de famille) (Prénoms)

Dernière adresse permanente ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Municipalité ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ N° de tél. ☐☐☐-☐☐☐☐

Date de naissance ☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐ N.A.S. ☐☐☐ ☐☐☐ ☐☐☐

jour mois année

Date de l'arrivée ☐☐ ☐☐

Heure de l'arrivée ☐☐ ☐☐

Temps total de l'admission ☐☐ ☐☐

Enfants

Nom	Âge	Date de naissance
_____	☐☐	☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐
_____	☐☐	☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐
_____	☐☐	☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐
_____	☐☐	☐☐ ☐☐ ☐☐☐☐

Présentation

Présentée par ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Nom

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Organisme

Autorisée par ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Heure de la présentation ☐☐ ☐☐ Type de présentation ☐☐

Contacts

Autorisés	Interdits
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Urgences: En cas d'urgence, communiquer avec

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Nom de famille

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Prénoms

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Adresse Municipalité

N° de tél. ☐☐☐- ☐☐☐☐

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Médecin de famille: ☐ Aucun

ou

Dr

N° de tél. ☐☐☐-☐☐☐☐

Carte d'admission
grandeur nature
Recto

RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS

MÉDICATION

Nom de la résidente	Médication requise	En possession de la résidente	En possession de la maison

DIÈTE PARTICULIÈRE

Nom de la résidente	Genre de diète

COMPLICATIONS D'ORDRE MÉDICAL OU AUTRE

Nom de la résidente	Nature de la complication

AUTRES RENSEIGNEMENTS

Préciser: _____

(b) Résumé du séjour

K'san House à Terrace (Colombie-Britannique) utilise une carte portant les inscriptions suivantes pour constituer un résumé simplifié de renseignements à la fin du séjour d'une résidente.(43)

(Recto) CARTE RÉCAPITULATIVE DU SÉJOUR

Nom de famille _____ Prénom(s) _____

Adresse à la sortie

_____

_____

_____

_____

Perspectives à la sortie

_____

_____

_____

Suivi:

_____

Date de la sortie _____

Heure: _____

Durée du séjour: _____

Statut à la sortie

_____ Retour à la maison

_____ Logement à loyer

_____ Amis

_____ Personnes apparentées

_____ Autre (préciser)

(Verso) RÉSUMÉ DU SÉJOUR À K'SAN HOUSE

Déclaration des objectifs de la femme:

_____

_____

_____

Présentation:

Service	Résidente	Organisme	Travailleuse	Date
Consultation d'orientation				
Aide juridique				
Aide financière				
Aide médicale				
Autre (préciser)				

(c) Journal

Un journal est tenu à la maison de transition pour enregistrer les appels téléphoniques, les incidents, les arrivées, etc. et pour y inscrire les besoins en fournitures et les contacts établis. Le journal permet aux employées qui prennent la relève de se mettre rapidement à jour, et de plus, on peut en tirer les listes et les résumés de renseignements.

Un autre genre de journal confidentiel est souvent tenu: il prévoit un espace pour y inscrire les rapports interpersonnels, l'état physique et émotionnel des femmes et des enfants ainsi qu'un état des services rendus.

Dans d'autres maisons de transition, les remarques importantes concernant les questions précitées sont brièvement inscrites sur la carte d'admission ou la carte récapitulative établie à la sortie de la résidence, et la carte est ensuite classée.

Un troisième journal expressément prévu à l'usage des bénévoles s'est avéré utile. Il peut être remplacé ou complété par un tableau d'affichage.

(d) Le profil familial

Certaines maisons de transition ont étudié les renseignements recueillis dans les formules d'admission afin d'en connaître davantage sur le genre de personne qu'est la femme battue, sur les circonstances qui l'ont amenée à la maison de transition et sur les changements que son état et son statut ont subis au moment où elle est prête à quitter. Un de ces profils désigné sous le nom de "Fiche documentaire" est une formule de trois pages établie par le Women's Research Centre de Vancouver, difusée par The Society of Transition House's of B.C. et qui doit être remplie par les maisons de transition et retournée au centre de recherche.

Évidemment, les renseignements sont confidentiels: toute tentative de normalisation du recueil des renseignements revêt d'importantes implications en matière de recherche et de planification des services. Toutefois, les auteurs de la fiche documentaire nous

mettent en garde contre le fait que les données provenant de cette source ne donnent des indications que sur les femmes qui se rendent dans les maisons de transition: beaucoup de femmes n'y vont pas et ne sont, par conséquent, pas représentées.(44)

D'une manière générale, le profil familial est l'enregistrement d'un dossier de cas d'espèce qui peut porter sur:

(i) Les caractéristiques socio-démographiques, y compris l'état matrimonial, l'emploi, l'instruction, le revenu, le lieu du travail, la durée du mariage, les détails de mauvais traitements antérieurs et le genre d'aide octroyée.

(ii) D'autres antécédents relatifs à la violence, y compris la fréquence, les détails des mauvais traitements antérieurs et le genre d'aide octroyée.

(iii) Les services contactés et utilisés par les résidentes pendant leur séjour, y compris les services sociaux, médicaux, juridiques, d'hygiène mentale, de logement, d'emploi, de garderie, etc.

(iv) Les renseignements de suivi, y compris une brève revue de l'état émotionnel de la résidente, de ses relations, de son mode de vie personnelle ainsi que de l'utilisation continue des services commencés pendant son séjour.

(e) Accès aux dossiers

Dans les maisons de transition, les résidentes ont en général accès à leur dossier. Toutefois, les "journaux" où les membres du personnel enregistrent leurs communications au sujet des résidentes ne sont pas accessibles. Ils sont considérés comme confidentiels. Certaines maisons de transition détruisent les dossiers tous les trois mois, vu la possibilité d'une demande de production en justice dans les affaires de garde et de divorce.

(f) Évaluation de la maison de transition par la résidente

La formule d'évaluation de North Shore Crisis Services est reproduite aux pages 90 et 91.

Les observations des résidentes doivent être anonymes et confidentielles. Elles constituent une source inestimable de nouvelles idées qu'on peut utiliser pour appuyer la création de maisons de transition.

Grandeur nature
Recto

FICHE DE RÉTROACTION

IMPRESSIONS DE LA RÉSIDENTE SUR LA
EMILY MURPHY HOUSE

Pour nous permettre d'aider nos résidentes de notre mieux, vous nous obligeriez en faisant vos commentaires au sujet de votre séjour. Souvenez-vous qu'une critique constructive est importante et qu'elle nous aide à nous améliorer.

1. Impressions générales

Dans l'ensemble, estimez-vous avoir reçu le genre de soutien et d'aide que vous espériez trouver?

___ Oui, absolument
___ Non, pas vraiment
___ Incertaine

Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

_____

2. Votre arrivée

Estimez-vous que vous étiez en état de crise lorsque vous êtes arrivée?

___ Oui ___ Non ___ Incertaine

Vous a-t-on accueilli d'une manière secourable? Veuillez faire vos commentaires: _____

3. Personnel

Avez-vous senti que le personnel vous soutenait et s'intéressait à vous?

___ Oui ___ Non ___ Incertaine

Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

_____

Avez-vous trouvé une ou plusieurs employées avec laquelle ou lesquelles vous pouviez établir des rapports positifs?

___ Oui ___ Non ___ Incertaine

4. Bénévoles

Avez-vous été en contact avec nos bénévoles? ___ Oui ___ Non
De quelle façon vous ont-elles été utiles ou pas très utiles? Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

5. Enfants

Comme vous le savez, notre rôle n'est pas d'être une garderie. Néanmoins, estimez-vous qu'on vous a suffisamment aidée à vous occuper de vos enfants?

___ Oui
___ Non
___ Incertaine

Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

Grandeur nature
Verso

6. La maison et ses règlements

Vous êtes-vous sentie à l'aise dans la maison? Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

_____

Avez-vous trouvé que vous pouviez collaborer avec d'autres dans ce genre de situation?

___ Oui, sans aucune difficulté réelle
___ Oui, avec une certaine difficulté
___ Non, pas vraiment
___ Incertaine

Veuillez faire vos commentaires: _____

_____

_____

7. Votre départ

Motif de votre départ: _____

_____

_____

Veuillez compléter la phrase qui suit en encerclant le mot qui décrit le mieux vos sentiments au sujet de votre départ:

Je me sens _____ ? _____ au sujet de mon avenir.

(a) optimiste
(b) hésitante
(c) embrouillée
(d) anxieuse/tendue
(e) déprimée
(f) autre: (veuillez préciser)

8. Observations générales

Veuillez nous faire tous autres commentaires ou observations qui, à votre avis, seraient susceptibles d'améliorer nos services.

_____

_____

_____

_____

2. Registre et états administratifs et financiers

(a) Enregistrement des personnes présentes et des refus

Le système d'information récemment établi par la Emily Murphy Transition House of the North Shore Crisis Services Society comporte des états journaliers et des résumés mensuels du nombre de jours de résidence de chaque famille. Il prévoit également un état mensuel du nombre de familles qu'on a refusé de loger et les motifs de ces refus.

On obtient le nombre total des enfants en résidence pendant le mois, des personnes en résidence pendant un jour déterminé ainsi que pendant le mois en additionnant les inscriptions sur la feuille du registre.

L'enregistrement des refus est également important, parce qu'il traduit les lacunes du réseau des services et la nécessité d'une meilleure éducation communautaire afin d'encourager des présentations mieux informées et plus approfondies. Cet enregistrement justifie encore davantage l'augmentation du nombre de maisons de transition et peut servir de fondement à une meilleure liaison avec les organismes de présentation.

Par exemple, on peut citer comme motifs de refus:

- le manque d'espace
- l'alcoolisme
- la toxicomanie
- le comportement non coopératif
- les difficultés graves interpersonnelles et d'ordre émotionnel

(b) État mensuel des comptes des résidentes

Selon le système de la Emily Murphy House, un second journal fournit un état mensuel des frais de toutes les familles en résidence au cours d'un mois civil ainsi que le total des frais par famille. À l'occasion, une famille remboursera à la société ses frais de séjour. Cette somme est également inscrite dans ce journal.

Étant donné que le gouvernement provincial finance les maisons de transition sur la base d'un taux journalier, l'enregistrement dans les livres doit être effectué soigneusement pour justifier la facturation.

(c) Autres états financiers

Voici les états qui peuvent être préparés mensuellement:

(i) Bilan à l'usage de la direction interne, comprenant l'actif et le passif à court terme, les "subventions en fonds propres", telles que les subventions de démarrage non remboursables et les subventions de capital, ainsi que le surplus d'exploitation de la société.

(ii) Un état annuel du revenu, comprenant les recettes, les dépenses et le bénéfice net ou la perte nette.

(iii) Un état des donations privées.

3. Rapports au conseil

En général, la coordonnatrice ou l'association présente régulièrement au conseil des rapports donnant des renseignements sur le mois courant et sur la période écoulée depuis le début de l'année, notamment:

(i) un résumé sur l'occupation de la maison comprenant la durée du séjour et la situation au départ:

Situation au départ	Du début de l'année à ce jour	Mois courant
Retournée à la maison -		
*Conjoint/compagnon en résidence	___ ___ ___	___ ___
*Conjoint/compagnon non en résidence	___ ___ ___	___ ___
A cherché un autre refuge d'urgence	___ ___ ___	___ ___
A déménagé dans une résidence temporaire	___ ___ ___	___ ___
A déménagé dans une résidence permanente	___ ___ ___	___ ___
En résidence (dernier jour du mois)		___ ___

(ii) les caractéristiques familiales de la résidente telles que les circonstances qui l'ont amenée à la maison de transition, la source de présentation, l'adresse de la résidente, l'âge des adultes et des enfants et la durée du séjour;

(iii) un résumé des motifs du refus; l'adresse de la requérante et la source de présentation:

	Mois courant		
	Du début de l'année à ce jour	Retenues	Nouvelles arrivées
Source de la présentation			
Se sont présentées elles-mêmes	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Présentées par la police	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Présentées par un service social	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Présentées par un service social (autre)	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Présentées par un service de santé	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Présentées par une autre maison de transition	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Autres	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___
Total	___ ___ ___	___ ___ ___	___ ___ ___

(iv) coût du programme: (si la maison fonctionne sur une base de programme)

Coût du programme	Du début de l'année à ce jour	Mois courant
Dépenses totales (sauf la nourriture)	_ _ _ _,_ _ $	_ _ _ _,_ _ $
Coût/résidente (sauf la nourriture)	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Coût/jour (sauf la nourriture)	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Dépenses totales de nourriture	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Coût de la nourriture/résidente	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Dépenses totales	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Coût/résidente	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _
Coût/jour	_ _ _ _,_ _	_ _ _ _,_ _

(v) le travail découlant du programme, y compris les heures de service de la coordonnatrice, des autres employées et des bénévoles;

(vi) un résumé des demandes de refuge par téléavertisseur et admission pendant les périodes "sur appel";

(vii) les services autres que l'hébergement, comme par exemple les personnes en état de crise envoyées ailleurs.

4. Autres usages des statistiques relatives aux maisons de transition

Une fois que le conseil d'administration a reçu les rapports mensuels, les statistiques et les résumés annuels, on peut les utiliser de diverses façons. Certaines maisons de transition envoient régulièrement les résumés des statistiques aux membres de l'Assemblée législative locale et aux membres du Parlement.

Les directeurs régionaux du ministère du Bien-être social peuvent juger utile de recevoir les observations et résumés mensuels ou les copies des feuilles d'évaluation des résidentes. Cette communication des statistiques peut être exigée, mais si elle ne l'est pas, elle peut s'avérer un moyen de tenir les fournisseurs de fonds au courant de la mesure dans laquelle les services de la maison sont utilisés.

De même, la police et les autres sources principales de présentation apprécient en général qu'on les tienne au courant et qu'on reconnaisse les présentations qu'elles ont faites. Elles seront ainsi plus susceptibles de continuer à en faire.

5. Assemblée générale annuelle

La Loi sur les sociétés exige la tenue d'assemblées générales annuelles au cours desquelles on présente aux membres de la société les rapports de la coordonnatrice, du conseil d'administration et des vérificateurs. D'autres procédures particulières peuvent varier selon la province et les statuts de la société, mais en général elles exigent:

- qu'un avis convenable soit donné aux membres (par exemple, préavis écrit de 14 jours indiquant le lieu, le jour et l'heure de l'assemblée);

- que tous les membres de la société soient avisés;
- que toute modification des statuts soit communiquée à l'avance comme partie de l'avis de l'assemblée.

Pour certaines maisons de transition, l'assemblée générale est une occasion de renseigner les autres organismes, les personnes qui fournissent les ressources, la presse et le public sur leurs services, leurs objectifs, leurs réalisations ainsi que sur leurs difficultés et leurs problèmes.

Après avoir combattu pour fonder la maison de transition et l'avoir fait fonctionner pendant un an, c'est aussi le moment de fêter l'événement.

6. Le rapport annuel

En général, le rapport annuel doit être déposé auprès du directeur de l'enregistrement des sociétés dans les 30 jours de l'assemblée annuelle, dans les conditions prescrites par la Loi sur les sociétés. Ces conditions peuvent varier mais elles comprendront probablement la date et le lieu de l'assemblée annuelle, le nombre de membres de la société, les états financiers et les noms et adresses des administrateurs.

Les rapports annuels peuvent aussi comprendre:

- l'historique de la maison et ses objectifs;
- les noms du comité consultatif et du personnel;
- un rappel de ce qui s'est passé au cours de l'année écoulée, y compris les exposés publics et les visiteurs;
- un choix des statistiques les plus éloquentes sur l'utilisation de la maison.

Certains rapports, comme celui de la Interval House, de Toronto[45] contiennent tout ce qui précède ainsi qu'un résumé détaillé des conclusions de leur recherche tirées de leurs dossiers et de plusieurs cas antécédents sélectionnés. Tous les programmes bénévoles doivent être mentionnés et il faut inclure des exemples des comptes rendus de la presse ou des autres médias. Certains groupes ou sociétés y incorporent d'autres renseignements écrits qui ajoutent à la connaissance des maisons de transition, comme la feuille de renseignements remise aux nouvelles résidentes ou un exemplaire de la brochure de l'institution.

Le rapport annuel intéressera particulièrement les organismes et services de présentation comme le tribunal familial, la police et le bien-être social. Une courte note sur la procédure d'admission constitue un renseignement supplémentaire utile. On peut, à titre de courtoisie, expédier un exemplaire du rapport aux autres organismes communautaires, aux médias, aux membres de l'assemblée législative locaux et provinciaux. Il faut évidemment les envoyer, accompagnés d'une lettre formelle, à tous les fournisseurs de fonds.

7. Remarques sur la tenue des dossiers

La foule de journaux, formules, cartes et registres énumérés dans ce chapitre peut sembler excessive à un groupe qui met sur pied une maison de transition. Toutefois, la tenue de certains dossiers est essentielle pour répondre aux exigences de la Loi sur les sociétés et de divers organismes fournisseurs de fonds. Ce qui est plus important, les renseignements provenant de sources de première main, comme les femmes elles-mêmes et le personnel qui travaille avec elles en période de crise, répondent mieux à notre besoin de connaître le phénomène de la femme battue ainsi que la rupture sociale et les chagrins personnels qui en découlent.

D'une manière générale, les formulaires et les dossiers doivent

- traduire exactement le travail effectué. Cela signifie que le personnel doit participer étroitement à l'établissement des formules, que celles-ci doivent être mises à l'épreuve et révisées régulièrement et qu'elles doivent traduire non seulement un travail administratif mais aussi les services directement fournis.

- faciliter la gestion de la maison et non l'entraver. Par exemple, un argument en faveur de la tenue d'un journal sur le fonctionnement social des résidentes consiste à dire que cela rappelle au personnel de vérifier quotidiennement la situation de chaque famille à l'aide de la liste de contrôle qui se trouve sur le formulaire et ainsi constater les changements positifs autant que les problèmes et les difficultés.

- être confidentiels et être la propriété de la maison de transition et de la résidente intéressée. À des fins de recherche, on peut réviser les copies des dossiers classés et supprimer les noms en détachant la première ligne de chaque formule.

- tenir le personnel et le conseil d'administration au courant du service au moyen d'une présentation utile, claire et facilement accessible.

- fournir non seulement des chiffres, mais un témoignage des efforts effectués et des changements, le cas échéant, des circonstances personnelles et familiales de la résidente. Les dossiers peuvent servir de moyen de contrôle de la maison.

- fournir une base pour l'analyse des besoins, comme le nombre d'employés et les prévisions des dépenses du budget de l'année suivante.

FONCTIONNEMENT D'UNE MAISON DE TRANSITION

VII. FONCTIONNEMENT D'UNE MAISON DE TRANSITION

1. Les services fournis

Le but principal d'une maison de transition est de fournir aux femmes battues et à leurs enfants la sécurité et le soutien. En plus d'un logement pendant une courte période, les maisons de transition assurent la nourriture et l'habillement nécessaire. Voici, dans ce cadre, les services essentiels que comporte le fonctionnement d'une maison de transition:

(a) Sélection et admission

Pour qu'une maison de transition fonctionne avec succès, il faut qu'elle serve les personnes pour lesquelles elle a été conçue: les femmes dont le problème principal est d'être maltraitées par leur mari ou leur compagnon. Toutefois, vu que les maisons de transition sont en général ouvertes 24 heures par jour, qu'elles disposent de possibilités d'hébergement d'urgence et qu'elles sont financées par le gouvernement, on leur demande souvent d'accepter des personnes dont les problèmes sont différents. Ceux-ci vont de la perte de leur maison et de leurs effets personnels dans un incendie, jusqu'à l'attente de leur admission ou de leur sortie récente d'un hôpital psychiatrique ou d'une prison (voir pages 10-12 pour l'étude des refuges d'urgence et des admissions prioritaires). Selon la politique de la maison de transition intéressée, ces demandes sont habituellement retransmises et une aide est fournie à l'organisme ou au client qui a fait la présentation pour qu'il trouve d'autres solutions.

Avec des femmes et des enfants déjà sur les lieux, le personnel de la maison de transition estime généralement qu'accepter des femmes qui ont de graves problèmes de santé, d'alcool, de drogue ou d'ordre psychiatrique, entraîne trop de désorganisation, est dangereux ou constitue un usage inapproprié de leur temps.

On n'accepte pas dans les maisons de transition les femmes ivres, celles qui subissent une cure de désintoxication ou qui sont considérées comme violentes. (Habituellement les hôpitaux locaux

sont capables de s'occuper des cas de désintoxication.) Selon l'âge de la majorité et la politique d'assistance sociale concernant les enfants ayant besoin de protection, les maisons de transition n'acceptent pas, en général, les filles âgées de moins de 17 ans à moins qu'elles soient avec leur mère. Ce principe peut changer s'il s'agit de mères âgées de moins de 20 ans ou d'adolescentes maltraitées par leur ami.

Les premiers renseignements lors de l'admission sont fournis soit par le service qui a fait la présentation (bien-être social, police), soit directement par la femme intéressée, par téléphone ou en personne. Le formulaire est rempli au moment de l'admission. (Voir page 84). Si la femme a besoin de soins médicaux, on s'en occupera. Si l'admission se fait de nuit, la communication des règlements de la maison et la discussion de son problème attendront, d'une manière générale, jusqu'au lendemain matin.

(b) Conseils en cas de crise

Certaines des femmes qui se présentent dans une maison de transition ont attendu qu'il y ait une place vide comme première étape pour s'éloigner volontairement d'un compagnon qui les maltraitait. Toutefois, la plupart sont blessées, physiquement et émotionnellement surmenées, et confuses. Elles peuvent avoir besoin d'aide pour établir des priorités à partir de détails dont on s'occupera plus tard.

À leur arrivée, elles ont besoin d'un accueil rassurant et amical combiné avec une aide pratique. Elles doivent peut-être se rendre à l'urgence d'un hôpital pour y être traitées ou obtenir des photographies qu'elles utiliseront comme preuve. Elles peuvent avoir besoin de conseils au sujet d'une action judiciaire urgente relativement à l'usage de la maison familiale et du mobilier ou de la garde provisoire des enfants.

Elles ont besoin, tout au long de leur séjour, que quelqu'un les écoute d'une manière non critique. Le fait qu'elles savent que le personnel des maisons de transition a eu affaire à de nombreuses

femmes ayant le même genre de problèmes les aide à surmonter leurs sentiments de culpabilité, de doute de soi-même ou de blâme personnel.

(c) Conseils et soutien donnés par des profanes

D'une manière générale, le personnel des maisons de transition n'est pas constitué de travailleuses sociales spécialement formées, et leurs tâches ne sont pas considérées comme étant du travail ou de la thérapie d'ordre social. Ce fait même peut rendre leur rôle et leurs fonctions particulièrement utiles aux femmes en résidence. Jillian Ridington décrit dans les termes suivants la travailleuse de la maison de transition en tant que "modèle de comportement":

> Étant donné que le personnel semble expérimenté et compétent et parce que les résidentes apprennent vite que les renseignements qu'on leur donne sont effectivement utiles et exacts, cela encourage leur confiance et leur respect à l'égard des autres femmes. Lorsque les résidentes sont accompagnées par des employées de la maison, elles peuvent voir comment celles-ci traitent efficacement les personnes qui sont ordinairement intimidantes: avocats, "agents de probation" de tribunaux de la famille, fonctionnaires du bien-être social, travailleurs en assistance financière, propriétaires, les résidentes se rendent compte que les femmes ont effectivement la capacité d'affronter ces situations et (on l'espère) d'apprendre à les affronter elles-mêmes. Les femmes, à moins qu'elles ne voient d'autres femmes affirmer leur autorité, ne peuvent pas sentir qu'elles ont elles-mêmes de l'autorité. À moins qu'elles ne considèrent les femmes comme des personnes importantes et capables, dont les opinions sont valables, elles ne peuvent pas s'estimer elles-mêmes comme possédant ces attributs. En l'absence de ces sentiments, elles ne se sentiront pas capables d'affirmer leurs droits ni de les revendiquer.(46)

Les rapports avec d'autres résidentes constituent pour les femmes une autre occasion importante de s'instruire:

> Une des premières choses qui se produit, et souvent la plus précieuse lorsqu'une femme arrive dans une maison de transition, c'est qu'elle se rend soudainement compte qu'elle n'est pas seule dans son cas. Les discussions et observations, la découverte mutuelle d'expériences communes, la prise de conscience croissante de sa propre valeur, la conviction qu'aucune femme ne mérite d'être battue et maltraitée, conduisent à une confiance accrue de la femme dans sa propre capacité ...(47)

La philosophie des maisons de transition est fondée sur la croyance que des femmes peuvent aider d'autres femmes. Les mesures prises par une femme battue en vue de s'occuper d'autres femmes, de sympathiser avec elles et de les aider activement constituent un élément important de sa propre guérison.

Le résultat souhaité des conseils et du soutien prodigués par des femmes à d'autres femmes, auxquels participent les résidentes et le personnel, entraîne un accroissement de l'autonomie:

> L'aide que fournit le personnel doit toujours être interprétée comme un prélude seulement aux actes que la femme doit entreprendre elle-même... On rappelle le délai d'un mois aux femmes qui ne prennent pas les mesures nécessaires pour s'aider elles-mêmes, d'abord gentiment et subtilement, puis plus ouvertement. Le fait que d'autres femmes quittent constamment et sont remplacées par de nouvelles arrivantes, dont les besoins sont plus désespérés que ceux des femmes qui sont déjà là depuis un certain temps, est en soi un rappel qu'il s'agit bien d'une maison de transition, qu'une autre vie commence et qu'il faut la planifier.(48)

(d) Consultations d'orientation traditionnelle

Bien qu'au cours des réunions des groupes de soutien, la plupart des maisons de transition se prononcent en faveur des consultations d'orientation données par des profanes et par d'autres femmes, certaines de ces consultations sont données en tête-à-tête, sur une base para-professionnelle ou professionnelle.

Les conseillères qui emploient efficacement les deux méthodes conviennent que la femme battue n'est pas "malade" et qu'encourager l'indépendance et une image de soi positive sont des buts de traitement importants. Voici comment Jennifer Baker Fleming résume la question dans "Stopping Wife Abuse":

> Les personnes qu'on a accueillies ont besoin de plusieurs genres de conseils, mais quels qu'ils soient, ces conseils doivent être donnés dans un cadre de soutien et de nature neutre visant à encourager l'indépendance et à développer au maximum la force et les capacités de chaque femme. Dans un centre administré d'une manière traditionnelle, des thérapeutes expérimentés peuvent conseiller les femmes, les couples et les enfants. En revanche, les groupes non traditionnels cherchent à éviter le modèle de l'expert et se concentrent plutôt sur l'orientation donnée par des collègues, croyant que les femmes ont besoin de travailler ensemble sur une base d'égalité, de partager leurs compétences, leur force, leurs connaissances et leur expérience. Selon Del Martin, l'expérience démontre l'importance des femmes qui soutiennent d'autres femmes en tant que femmes et non en tant que professionnelles "aidant" des clientes à trouver des solutions à leurs problèmes.(49)

Les résidentes peuvent demander des conseils et des renseignements sur les traitements offerts par la communauté. Les maisons de transition peuvent, avec le temps, dresser une liste de psychiatres recommandés, de psychologues et de travailleurs sociaux bien notés par des femmes qui ont travaillé avec eux.

(e) Information, conseils et aide pratique

Les employées des maisons de transition acquièrent au cours de leur travail, une connaissance pratique en matière de principes juridiques et d'assistance sociale concernant les femmes battues. Elles savent quand les bureaux sont ouverts et comment obtenir de l'aide après l'heure de fermeture de ces bureaux. Elles savent où sont situés les tribunaux, le poste de police et les bureaux

du bien-être social, comment obtenir un rendez-vous, où stationner et comment s'y rendre par autobus. Elles ont une expérience pratique des conditions d'admission et de résidence. Connaissant les droits des femmes et ayant personnellement approché la police, les travailleurs sociaux et les médecins au cours de leur travail, le personnel peut devenir un défenseur efficace des femmes qui, en général, ont une connaissance mitigée des services sociaux complexes et des réseaux juridiques.

Les femmes qui essaient de modifier leur mode de vie doivent se familiariser avec un éventail de services et d'aide professionnelle dont, notamment:

la police	les travailleurs sociaux
le personnel des centres d'aide	les maisons d'accueil
le conseiller du tribunal de la famille	les groupes de soutien de la femme
les juges de paix	les services d'hygiène mentale et publique
les travailleurs de service à la famille	les programmes d'emploi et de recyclage
les thérapeutes et les conseillers	les garderies
les travailleurs de soutien à la famille	les agents de location.

Une partie importante du rôle des travailleuses des maisons de transition consiste à garder le contact avec ces personnes et ces services. Ceux-ci constituent une source initiale de présentation des femmes battues qu'on envoie dans les maisons de transition, de même qu'une source de soutien et d'orientation communautaire pour les femmes qui les quittent.

(f) Préparation au départ/le suivi

Les services offerts par la maison de transition que nous avons décrits jusqu'ici visent à encourager la résidente à quitter la maison à la fin d'un mois de séjour ou avant.

> Nous encourageons sans cesse les femmes à être indépendantes et autonomes. On en voit peu qui s'apitoient sur leur sort parce que cette attitude est stérile et que tout le monde est en mouvement dans une maison de transition.(50)

Toutes les travailleuses des maisons de transition ont reçu des appels téléphoniques d'anciennes résidentes demandant un surplus de renseignements ou simplement pour dire "merci". Toutefois, il faut reconnaître que le personnel ne peut pas, en général, faire autant de suivi auprès des résidentes qu'il le souhaiterait.

Les femmes qui retournent vivre avec leur mari ont besoin d'un contact et d'un soutien permanents. Dans les ménages où il y a de la violence, l'homme a besoin d'être aidé pour mettre fin à son comportement violent. Les femmes qui commencent une nouvelle vie personnelle doivent affronter la désapprobation, la solitude et la pauvreté. Les enfants ont besoin d'une aide spéciale pour s'habituer à vivre avec un seul parent, oublier progressivement leur expérience de la violence et établir des rapports avec un père absent. Certaines maisons de transition ont pu mettre à la disposition des femmes des groupes de soutien auxquels elles peuvent se joindre, de manière à demeurer en contact avec des amis qui peuvent les aider et consolider les gains qu'elles ont personnellement et socialement acquis pendant leur séjour à la maison de transition. Toutefois, le personnel est surtout occupé à répondre sans interruption à de nouvelles crises.

La mesure dans laquelle les contacts de suivi peuvent être intégrés dans une maison de transition constitue un sujet important de discussion pour le personnel et les membres du Conseil quand il s'agit de définir leurs rôles et d'essayer de combler les lacunes du service.

2. Espace nécessaire

Le travail exécuté dans les maisons de transition exige qu'on dispose des espaces essentiels suivants:

- bureau pour les téléphonistes, dactylos, etc.;
- un endroit privé et tranquille pour les conversations entre adultes et pour les entrevues du personnel;
- une salle de séjour;
- une grande salle à manger;
- une grande cuisine avec beaucoup d'armoires;
- une buanderie;
- un local pour l'entreposage;
- des chambres à coucher privées offrant la possibilité d'y placer des lits d'enfant, des berceaux, etc.;
- un terrain de jeu en plein air;
- une salle de jeu intérieure pour les enfants.

3. Règlements de la maison - "L'installation dans une maison de transition"

D'une manière générale, les maisons de transition fonctionnent comme des coopératives d'auto-assistance. À leur arrivée, les femmes reçoivent une feuille de renseignements sur la maison de transition, ses services et les heures auxquelles le personnel est à leur disposition. La feuille comprend quelques règles importantes sur la préparation de la nourriture, le nettoyage, la responsabilité des enfants et la sécurité. Au cours de réunions hebdomadaires régulières, qui se tiennent habituellement le dimanche soir, il y a une discussion générale de groupe et c'est alors que l'on règle les détails des travaux ménagers tels que la préparation des menus et la distribution des corvées. La plupart des règles portent sur la vie en coopérative dans une maison qui compte plusieurs familles et des enfants de tous âges. Ces règles sont résumées dans une exigence fondamentale permanente: pas de boisson alcoolique, pas de stupéfiants, pas de violence. Les règlements municipaux et ceux relatifs aux incendies ont également un certain effet sur le comportement des résidentes: par exemple, il est interdit de fumer dans les chambres à coucher et de dormir sur des divans.

La sécurité est une préoccupation des maisons de transition qui ne publient pas leur adresse. Les enfants ne répondent pas au téléphone et n'ouvrent pas les portes, aussi on vérifie l'identité de tous les visiteurs avant de les faire entrer. On n'encourage pas les visites d'hommes aux résidentes et les maris rencontrent leurs épouses ailleurs, de préférence dans un endroit public.

On trouvera aux pages 110 et 111 une reproduction de la feuille de renseignements destinée aux nouvelles résidentes (grandeur nature). Elle a été adaptée de la feuille de renseignements de la Vancouver Transition House par l'Emily Murphy Transition House.

L'INSTALLATION DANS UNE MAISON DE TRANSITION - RÈGLEMENTS DE LA MAISON

PERSONNEL

Le personnel de la Emily Murphy House est de service de 8 h à 23 h, du lundi au vendredi, une employée étant disponible sur appel de 23 h à 8 h et pendant les fins de semaine. Le personnel est à votre disposition pour vous aider à régler vos problèmes, pour vous fournir des renseignements et pour vous mettre en contact avec les autres sources dont vous pourriez avoir besoin. Il n'est pas là pour surveiller vos activités. Les employées étant très occupées pendant la journée, il est important que vous nous fassiez savoir quels sont vos besoins. Si vous avez des questions à poser, n'hésitez pas à le faire.

CUISINE, NOURRITURE ET NETTOYAGE

Notre cuisine, bien approvisionnée, est ouverte en permanence. Nous fournissons la nourriture, mais vous devez préparer, pour vous et pour vos enfants, le déjeuner et le dîner. Pour ce dernier, veuillez utiliser les restes. Pour éviter un gaspillage de nourriture et de fruits, nous vous prions de servir les enfants au lieu de les laisser se servir eux-mêmes. Les enfants N'ONT PAS accès au réfrigérateur. Nous ne fournissons pas de nourriture pour bébés, mais nous disposons d'un mélangeur.

Vous trouverez dans la cuisine un lave-vaisselle qui stérilise nos ustensiles et nos assiettes. Il aide à réduire le nombre de rhumes et de grippes et nous vous prions de l'utiliser.

Nous prenons notre repas du soir en commun et les résidentes font la cuisine chacune à son tour.

Une réunion des résidentes se tient tous les lundis à 21 h et vous êtes priée d'y assister. Au cours de cette réunion, nous décidons du menu du dîner de la semaine et on assigne à chaque résidente un jour où elle doit cuisiner. (Si vous êtes inquiète à ce sujet, le personnel, les bénévoles ou d'autres résidentes peuvent vous aider.)

Les résidentes se partagent également le nettoyage de la maison et des corvées déterminées sont assignées au cours de la réunion. Toutefois, vous devez nettoyer votre propre chambre à coucher. La réunion prévoit également une heure à laquelle nous pouvons toutes nous réunir et essayer de régler tous les problèmes qui peuvent se présenter.

Vous trouverez dans le sous-sol une laveuse et une sécheuse dont l'usage est gratuit. Si votre enfant est aux couches, nous vous remettrons un récipient pour ces dernières. Nous fournissons les draps et les serviettes que vous pourrez trouver dans l'armoire à linge.

RÈGLEMENTS

Nous n'avons pas beaucoup de règlements, mais nous vous demandons de respecter ceux que nous avons:

pas de boisson alcoolique pas de stupéfiants pas de violence

Pendant votre séjour à la Emily Murphy House, nous vous prions de mettre sous clé tous vos médicaments, qu'ils aient été prescrits par ordonnance médicale ou non (par exemple, sirop pour la toux), étant donné que dans le passé nous avons eu des problèmes avec des enfants qui s'en emparaient. Veuillez vous assurer que vous ne laissez sous les lavabos de la salle de bain ou de la cuisine aucun détergent, détachant ou article de nettoyage. Nous vous prions également de garder vos fards, essuie-mains, etc. dans votre chambre et non dans la salle de bain.

...suite

Nous vous recommandons de ne pas garder sur vous d'importantes sommes d'argent. Nous garderons pour vous jusqu'à 50 $ dans notre tiroir caisse. Si vous avez une somme plus élevée, nous la déposerons dans un compte spécial et signerons des chèques en votre faveur au fur et à mesure de vos besoins.

Le chef des pompiers insiste pour qu'on dorme dans des lits: cela étant, personne n'est autorisé à dormir sur un divan.

Étant donné que nous avons parfois des visiteurs indésirables, nous vous prions de vérifier à travers la vitre de la porte, qui se présente, avant d'ouvrir. Les enfants ne doivent pas ouvrir les portes ni répondre au téléphone. Vos amies peuvent vous rendre visite, mais elles doivent quitter avant 1 h.

Nous vous prions de NE donner l'adresse de notre maison à quiconque n'est pas appelé à vous rendre visite. Le motif de cette règle est très simple: pour la protection de toutes les résidentes, nous nous efforçons de nous assurer que notre adresse n'est pas connue du public. Nous avons également eu des problèmes dans le passé lorsque des femmes qui avaient choisi de retourner chez elles auprès de leur mari avaient, pour un motif quelconque, décidé qu'elles voulaient revenir. Lorsque l'adresse est connue, la vie privée et la sécurité de nombreuses femmes sont menacées.

HORAIRE DU COUCHER

Nous sommes d'avis que tant les résidentes que le personnel ont besoin de se détendre et de parler entre elles sans que des enfants soient présents. Nous avons, pour ce motif, établi les heures de coucher suivantes:

7 ans et au-dessous	20 h 30
8 à 10 ans	21 h
11 à 13 ans	21 h 30
14 ans et au-dessus	plus tard, s'ils respectent la tranquillité qui permet aux plus jeunes de dormir.

Le vendredi et le samedi, l'horaire du coucher peut être prolongé au-delà des heures susmentionnées. Toutefois, cela doit être négocié avec toute la maison (personnel et résidentes), étant donné que l'exception faite en faveur d'un enfant peut souvent créer des problèmes pour les autres. Veuillez discuter cette question avec le reste de la maison AVANT de promettre à votre enfant ou à vos enfants qu'une exception peut être faite.

ABSENCE DE LA MAISON

Si vous devez vous absenter de la maison, nous vous prions de nous en informer. Nous préférons, lorsque cela est possible, que vous vous arrangiez avec d'autres résidentes pour garder vos enfants, mais nous pouvons nous occuper de ceux-ci si vous avez des rendez-vous d'affaires. Il y a un registre des entrées et des sorties que nous vous prions de signer en quittant.

Le couvre-feu est fixé à 23 h mais il peut être repoussé à 1 h si une bénévole est de service ou si vous convenez avec une autre résidente de vous ouvrir à votre retour. Veuillez téléphoner au plus tard à 23 h si vous ne revenez pas pour la nuit. Si nous n'avons pas eu de vos nouvelles dans les quarante-huit (48) heures, nous supposerons que vous n'avez plus besoin de votre chambre ici et la mettrons à la disposition d'autres personnes.

TÉLÉPHONE

Notre numéro de téléphone pour les affaires est 987-6913, mais un autre téléphone est réservé à votre usage. Le numéro est et vous pouvez le donner à vos amis. Si vous voulez faire un appel interurbain, veuillez informer le bureau du personnel. Nous pouvons approuver certains appels de sorte que vous n'aurez pas à en assumer le coût.

** Le placard du sous-sol contient des vêtements et des souliers usagés pour adultes et enfants, qui proviennent de donations. N'hésitez pas à y prendre ce dont vous avez besoin.

4. Questions de politique des maisons de transition

Le personnel et les membres du conseil d'administration de toutes les maisons de transition doivent décider de certaines questions de politique qu'elles ont en commun, notamment:

(a) Résidentes qui retournent à la maison de transition. Certaines maisons de transition avisent les femmes qu'elles ne peuvent retourner qu'une seule fois après leur premier séjour. Toutefois, la plupart croient qu'il est important que les femmes sachent qu'elles peuvent retourner en cas de nécessité, pourvu qu'il y ait de la place pour elles. Une fois qu'elle a établi le contact avec une maison de transition, la femme sait qu'elle a d'autres solutions; elle est encouragée à prendre des mesures positives pour mettre fin aux mauvais traitements, qu'elle demeure mariée ou qu'elle vive séparément.

(b) Prolongation du séjour. D'une manière générale, on rappelle aux femmes, gentiment au début puis plus ouvertement, que leur séjour ne peut pas s'étendre au-delà d'une certaine durée, habituellement un mois. Le personnel a la faculté d'assouplir cette règle, en particulier dans les cas où des plans réalistes ont été faits et que leur exécution nécessite quelques jours de plus.

(c) Sécurité. La plupart des maisons de transition ne publient pas leur adresse. Les rencontres avec les maris ou d'autres parents de sexe masculin ont lieu ailleurs. Les policiers devraient répondre rapidement à toute demande d'aide provenant d'une maison de transition s'ils comprennent en quoi consiste ce service. De nombreuses maisons de transition fonctionnent pendant des années sans menace ni incident comportant de la violence, mais le personnel doit connaître les mesures d'urgence à prendre en cas de nécessité. Si l'adresse ne doit pas être publiée, la maison de transition devrait avoir une case postale pour y recevoir son courrier.

(d) Personnel de sexe masculin. (Voir page 73)

(e) Sorties de nuit. Certaines maisons de transition établissent d'avance un nombre déterminé de sorties pendant la nuit. Se référer à l'alinéa (f).

(f) Soins des enfants pendant la nuit. Le personnel doit s'assurer que d'autres résidentes ne font pas l'objet d'abus de la part d'une personne qui sort souvent ou qui n'est pas présente pour la surveillance et le coucher de ses propres enfants.

(g) Renonciation à la responsabilité. Certaines maisons de transition ont établi une formule qui essaye de les protéger contre une action civile en cas de perte personnelle ou de blessures subies par une résidente et de dommages aux biens. La valeur juridique de cette renonciation est douteuse bien que le conseiller juridique ou conseil d'administration puisse vouloir en examiner le principe.

RÉSEAU DES RESSOURCES ET DE PRÉSENTATION DE LA MAISON DE TRANSITION

VIII. RÉSEAU DES RESSOURCES ET DE PRÉSENTATION DE LA MAISON DE TRANSITION

La maison de transition fonctionne dans le contexte d'un ensemble d'autres services qui forment un réseau de ressources et de présentation tant pour la maison que pour les femmes qui y résident. En tant qu'elle fait partie du réseau, la maison de transition constitue un précieux appui pour les services de police, de travail social et les services juridiques, ainsi que pour les hôpitaux et les tribunaux de la famille.

1. Adaptation des services traditionnels

Bien que certains des éléments de ce réseau soient nouveaux ou au stade expérimental, la plupart ne le sont pas. La police, les hôpitaux, les tribunaux et le "bien-être social" ont toujours vu des femmes battues. Toutefois, ce n'est que récemment que les problèmes particuliers de ces femmes ont été explicitement exposés et que l'on a déterminé les lacunes des services essentiels en ce qui les concerne. Par exemple, les hôpitaux traitaient des os brisés, des contusions et des coupures mais, en général, ne désignaient pas la patiente comme une femme battue même s'ils savaient que des voies de fait étaient à l'origine de la blessure. Les appels relatifs à des crises domestiques occupaient une place toute secondaire sur la liste de priorité de réponse de la police. Si une femme déposait une plainte pour voies de fait, la cause était entendue dans un tribunal de la famille et avait beaucoup plus de chance d'être traitée comme une question privée que comme une infraction criminelle.

L'augmentation du nombre de maisons de transition au Canada et leur intégration au système social et juridique ont influé sur les services traditionnels existants. Les policiers sont moins hostiles et se sentent plus rassurés lorsqu'ils peuvent signaler à une femme l'existence d'une maison de transition ou l'y conduire au milieu de la nuit. Les organismes de bien-être social et les hôpitaux élaborent graduellement une politique particulière à la situation de la femme battue. Toutefois, l'adaptation des services traditionnels aux besoins des femmes battues constitue, à certains égards, une tâche

plus difficile que la création de nouveaux services spécialement conçus pour elles. Le maintien de bonnes relations avec les services essentiels est vital si les femmes doivent être soutenues et aidées comme elles y ont droit. Les travailleuses des maisons de transition ont un rôle clé à jouer en la matière.

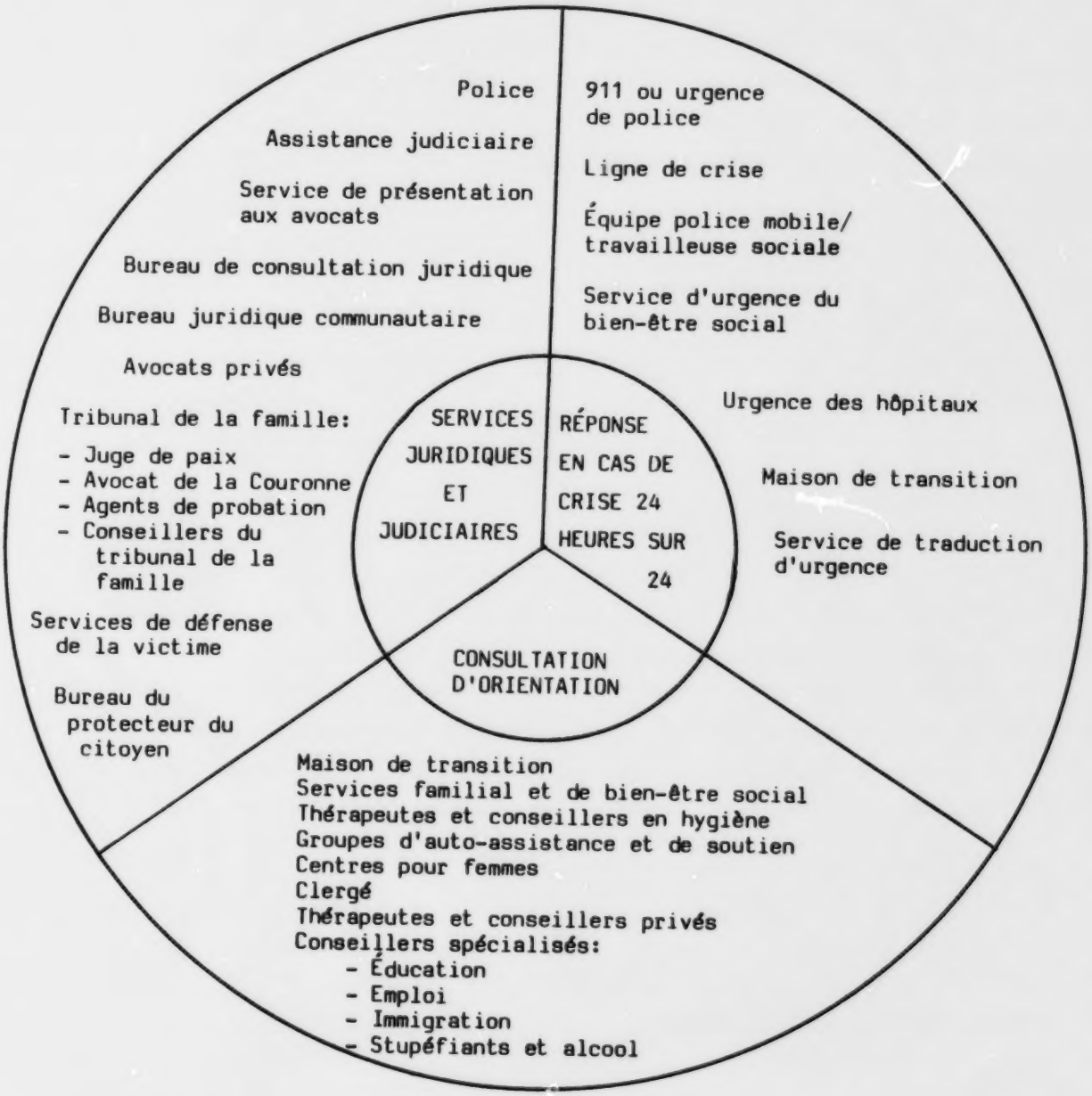
Au fur et à mesure que les professionnels prennent conscience de leur manque de préparation en matière d'aide aux femmes battues, ils s'adressent au personnel des maisons de transition en tant que personnes ressources. (Voir page 49). Ce personnel ainsi que les points de vue des femmes battues peuvent engendrer les critiques les plus constructives sur les politiques et les programmes en vigueur ainsi que sur les lacunes des services.

2. Régions rurales et petites villes - Le droit aux services

Évidemment, toutes les collectivités, notamment les collectivités rurales, ne disposeront pas de toutes les ressources figurant au diagramme de la page 119. Toutefois, ces services, ou des services analogues, existent maintenant dans les villes importantes. La plupart des Canadiens ont effectivement accès aux services de la police, du bien-être social, des tribunaux et des hôpitaux. D'autres services, tels que les services aux immigrants, l'assistance judiciaire et la main-d'oeuvre, sont de plus en plus disponibles sur une base régionale dans les zones moins peuplées.

Les bénévoles qui oeuvrent en vue de créer des organismes dans les régions rurales et isolées doivent souligner le droit d'accès des gens, où qu'ils vivent, aux services essentiels. L'expérience a démontré que les villes ayant entre 12 000 et 15 000 habitants peuvent entretenir une ligne de crise et une maison de transition, compte tenu en particulier de la superficie rurale environnante. (Voir page 11). Les villes situées dans les régions du nord et inaccessibles ont encore davantage besoin de soutien. Une partie de la dynamique de la situation de la femme maltraitée est causée par son sens de solitude et d'isolement. Pour les femmes qui, au Canada, vivent dans des ranches, des fermes et des camps, ce sens de l'isolement est matériellement aussi bien que psychologiquement réel et leur besoin de contact est même plus grand.

LA MAISON DE TRANSITION
DANS LE
RÉSEAU DE RESSOURCES ET DE PRÉSENTATION



3. Le réseau des services

On trouvera ci-après une brève liste annotée des organismes qui, d'une manière générale, constituent le réseau des services offerts par la maison de transition. Certains d'entre eux ont été décrits avec plus de détail parce qu'ils sont moins courants et qu'ils sont d'une pertinence particulière pour les femmes maltraitées. Les services sont graphiquement représentés sur le diagramme de la page 119.

(a) Réponse en cas de crise 24 heures sur 24

911 ou Urgence de police

Le 911 est un numéro d'appel de détresse internationalement reconnu pour rejoindre la police, les ambulances ou en cas d'incendie. Si votre ville ou votre collectivité n'a pas encore coordonné ses services sous un numéro d'urgence, déterminez le numéro de téléphone de la police pour le publier dans votre documentation et dans vos brochures. Une femme victime de voies de fait a droit à la prompte attention et à l'aide de la police. Si elle appelle la maison de transition ou un autre service avant la police, la première question doit être: "Est-elle en sécurité?" Sait-elle comment appeler la police, c'est-à-dire connaît-elle le numéro de téléphone de celle-ci et comment décrire son problème clairement et exactement? Les policiers qui reçoivent l'appel doivent souvent décider de la priorité de réponse qu'ils doivent y accorder. Si l'appel initial d'aide mentionne l'ivresse, les enfants, des blessures ou des armes, cet appel aura priorité.

Appels de détresse

La police et le service d'appels de détresse sont les sources les plus courantes d'aide "officielle" dans les cas d'urgence familiale comportant de la violence. Disponible 24 heures sur 24 et composé d'un personnel formé et expérimenté, ce service est un service essentiel complémentaire à la maison de transition. Depuis les crises des années 60 rattachées à des questions de stupéfiants, leur réputation et leur expérience en matière de

contacts téléphoniques se sont accrues. Certains services d'appel ont une "équipe volante" qui apporte directement son aide pratique aux personnes qui en ont besoin.

D'une manière générale, ce sont des bénévoles qui s'occupent dans une large mesure des services d'appel. Une nouvelle maison de transition devrait établir des contacts, mettre régulièrement à jour l'information écrite et offrir périodiquement au personnel de ce service, des séances de formation sur la dynamique de la femme battue et sur les services offerts par la maison de transition.

Les maisons de transition dont les services ne fonctionnent pas 24 heures sur 24 comptent habituellement sur les services d'appel et sur la police pour prendre les premiers appels et, au besoin, communiquer avec le personnel "sur appel" de la maison de transition en dehors des horaires réguliers ou pendant les fins de semaine.

Équipe police mobile/travailleuse sociale

Traditionnellement, la police a considéré que les disputes familiales étaient déplaisantes, imprévisibles et ne relevaient pas essentiellement de leurs activités.(51) Pendant les années 70, les autorités policières ont commencé à se rendre compte qu'il était légitime qu'elles consacrent une grande partie de leurs activités à ce genre d'intervention. Il devint évident que les policiers avaient un rôle à jouer à l'égard des parties intéressées, notamment des victimes, en tant que principaux intervenants et comme source de renseignements et de présentation.(52)

Toutefois, on ne voyait pas encore clairement dans quelle mesure les voies de fait entre membres d'une famille devaient être traitées comme si elles avaient eu lieu entre des personnes sans liens familiaux. À New York, un recours collectif intenté contre la police pour négligence dans des cas de femmes battues a entraîné la création d'une politique policière en matière d'arrestation pour voies de fait familiales.(53) Au Canada,

les projets de modification au Code criminel sont conçus pour "permettre à la police qui a des motifs raisonnables et probables, d'arrêter une personne qui se livre à des voies de fait sur une autre, sans qu'il soit nécessaire, comme c'est le cas actuellement, de conclure que la personne a effectivement commis l'infraction."(54)

L'accroissement des activités de la police dans les différends familiaux a eu pour effet de mettre en lumière l'aspect "9 à 5" des services de travail social. Aux yeux du policier, la crédibilité dépendait souvent de l'acceptation par le travailleur social, l'agent de probation ou le travailleur auprès du tribunal de la famille d'être présents aux heures de pointe et de se rendre sur les lieux de l'incident, au lieu d'attendre que le jour se lève et que les bureaux ouvrent. La distinction entre le policier et la travailleuse sociale devient plus claire lorsque les deux professionnels travaillent en équipe et ont ainsi l'occasion de développer un respect mutuel croissant de leurs connaissances et de leurs responsabilités.

Les équipes police mobile/travailleuse sociale commencèrent à fonctionner au début des années 70 à London(55) et à Waterloo (Ontario)(56) ainsi qu'à Vancouver (Colombie-Britannique). "Car 86", l'unité de réponse de Vancouver en cas de crise fonctionne avec un policier et une travailleuse sociale qui sont prêts à répondre sur demande aux crises familiales. Un bureau de services d'urgence du ministère provincial des Ressources humaines est ouvert 24 heures sur 24 et sert de base d'opération du service. Les femmes et leurs enfants communiquent habituellement avec le policier du service d'urgence avant de se rendre à la Vancouver Transition House, qui fait maintenant partie du ministère des Ressources humaines de la province.

Services d'urgence du bien-être social

De nombreuses maisons de transition reçoivent la plus grande partie de leur financement du ministère du Bien-être social de la province, et ces fonds visent à aider les personnes dénuées de

ressources financières. Toutefois, l'admissibilité ne doit pas être déterminée sous l'angle financier seulement:

(i) Ce ne sont pas toutes les femmes qui se rendent dans une maison de transition qui ont besoin d'aide financière. Parmi celles qui en ont besoin, beaucoup n'y auront recours que temporairement en attendant le partage des biens familiaux, l'obtention d'une pension alimentaire ou un emploi.

(ii) Certaines maisons de transition ne peuvent admettre comme résidentes que les femmes qui répondent au critère de l'évaluation des ressources aux fins d'obtention d'une allocation sociale. Cette pratique ne permet pas aux femmes en situation de crise d'être traitées sur un pied d'égalité quels que soient les moyens financiers dont elles disposent.

(iii) En outre, cette pratique prive les femmes qui travaillent des autres services fournis par la maison de transition, qu'elles ne peuvent pas trouver ailleurs.

(iv) Beaucoup d'autres femmes, officiellement inadmissibles au bien-être social ou aux services connexes à cause du revenu de leur mari, ne disposent personnellement pas d'argent ni d'autres ressources.

Il est important que les bureaux du bien-être social (en particulier ceux qui offrent des services 24 heures sur 24) soient tenus au courant des maisons de transition, de leurs règlements et de leurs conditions d'admissibilité. La maison de transition est une ressource importante pour les clients du bien-être social et un service préventif majeur pour un grand nombre d'autres problèmes sociaux, notamment l'enfance maltraitée ou négligée.

Urgence des hôpitaux

Si la première question que l'on pose à une femme battue est "Êtes-vous en sécurité?", la seconde doit être: "Avez-vous besoin d'une aide médicale?". Ouverts 24 heures sur 24 et, en général, à un coût peu élevé pour les résidentes de la province, les services d'urgence des hôpitaux reçoivent beaucoup plus de femmes battues que ne l'indiquent leurs registres. Les brochures destinées aux femmes leur conseillent de "dire la vérité au médecin et au personnel de la salle d'urgence". La preuve médicale est

particulièrement utile dans les affaires de voies de fait qui sont soumises aux tribunaux. Les registres des hôpitaux couvrant une certaine période sont également des documents qui constituent une preuve de mauvais traitements dans les affaires judiciaires, notamment en matière de divorce.

Il est important de placer des brochures concernant la maison de transition dans les salles d'urgence des hôpitaux et dans les salles d'attente des médecins. On devrait donner à leur personnel l'occasion de comprendre la dynamique des mauvais traitements et une formation adéquate en matière d'intervention efficace de présentation.

La maison de transition

Comme nous l'avons déjà indiqué (voir page 13), les maisons de transition situées dans d'autres villes font partie du réseau des services offerts aux résidentes. De nombreuses maisons publient leur numéro de téléphone et disposent en permanence du personnel nécessaire pour prendre les appels. Bien que certains de ces derniers proviennent de femmes qui demandent à être admises, d'autres appels proviennent de personnes qui demandent des renseignements, qui veulent être rassurées et se sentir comprises. La connaissance et l'expérience spécialisées de la travailleuse de la maison de transition la rendent particulièrement efficace aux heures de crise et lorsqu'on en a grand besoin.

Services de traduction d'urgence

Les immigrantes et les femmes qui ne parlent pas l'anglais sont particulièrement vulnérables lorsqu'elles sont victimes de violence (voir page 79). La connaissance superficielle d'une nouvelle langue est facilement oubliée lorsqu'on traverse une crise personnelle et qu'il est d'une importance capitale de trouver quelqu'un qui vous comprenne.

À Vancouver, la ligne d'urgence 911 mettra la personne qui appelle en communication avec une foule d'interprètes expérimentés 24 heures sur 24. Administré par MOSAIC (Centre for non-English

Speaking Immigrants and Citizens), le service de traduction d'urgence 911 utilise 96 bénévoles qui prêtent leurs services dans 23 langues aux personnes qui ne parlent pas l'anglais pour communiquer avec le service des incendies, les ambulances et la police.(57) Un membre du personnel de MOSAIC suivra le cas si l'interprète juge qu'un contact permanent est nécessaire. Le service d'urgence est financé par la ville de Vancouver. MOSAIC fait également accompagner gratuitement par un interprète les personnes qui en ont besoin et fournit des services d'orientation vers les aspects de la vie communautaire, et des conseils en cas de crise familiale ou personnelle. Il offre également un service de traduction écrite.

En de nombreux endroits au Canada, les centres de services aux immigrants fournissent des programmes analogues. Dans les communautés importantes, les groupes ethniques et les associations culturelles ont établi des programmes pour leurs propres groupes linguistiques. Tous ces organismes devraient être approvisionnés en brochures sur la maison de transition et être encouragés à participer à des séances de formation multi-professionnelle portant sur la femme battue et les problèmes connexes.

(b) La consultation d'orientation et la maison de transition

Les consultations d'orientation données par le personnel de la maison de transition ont été décrites ailleurs dans la présente étude (voir pages 66 à 77 et pages 101 à 106). Il faut relever que certains fournisseurs de fonds ont refusé de reconnaître que la consultation d'orientation faisait partie du rôle de la travailleuse de la maison de transition. En particulier, les organismes de bien-être social insistent sur le fait que la consultation d'orientation demeure la prérogative des travailleurs sociaux et des psychologues formés dans les milieux traditionnels.

Cette façon de voir ne reconnaît pas la situation de crise et son importance pour les femmes ni les aspects d'auto-assistance de la maison de transition. On reconnaît de plus en plus la consultation

d'orientation en cas de crise comme une aptitude distincte, qui est mieux exercée dans un milieu consacré à la sécurité, au soutien et à l'aide pratique.

Services familiaux et autres organismes d'orientation

Pour répondre aux besoins des femmes battues, les organismes canadiens traditionnellement consacrés aux services familiaux avaient près de dix ans de retard sur le mouvement féministe et sur la maison de transition. Toutefois, vers la fin des années 70, ces organismes commencèrent à se rendre compte qu'une grande proportion des personnes qui se présentaient à eux pour divers motifs étaient également des femmes battues. La Family Service Association de Scarborough (Ontario) estimait que 20% de ses clientes avaient été l'objet de voies de fait à la maison.(58) Leurs premiers groupes pour ces femmes furent organisés en 1978 à titre de projet pilote. Celui-ci avait pour objectif de créer un modèle de consultation d'orientation, de sensibiliser d'autres organismes aux problèmes, de fournir des services généraux de défense et d'entreprendre des recherches afin d'établir un profil des clientes.

Les organismes de services familiaux sont de plus en plus conscients:

(i) Qu'ils doivent prêter une attention particulière aux formalités d'admission et à l'identification des problèmes afin de ne pas manquer le problème réel de leurs clientes.

(ii) Que leurs services sont fournis dans des conditions différentes de celles des maisons de transition. Les clientes d'un organisme de services familiaux peuvent encore être tenues par les liens d'un mariage où elles sont victimes de violence. Elles ne sont pas à l'abri mais font face à toutes les exigences financières, sociales et émotionnelles de leur vie.

(iii) Qu'il est essentiel que la femme battue soit considérée comme victime d'un crime. Il faut se préoccuper principalement de sa sécurité et la soustraire aux mauvais traitements. Cette préoccupation doit prévaloir sur tous les buts traditionnels visant à conserver le mariage intact.

(iv) Qu'il leur incombe d'établir une thérapie et un soutien à long terme qui comporteront l'adaptation des méthodes générales de groupe et de consultation d'orientation au problème de la femme battue.

Les organismes de services familiaux et d'orientation parrainent également des programmes visant à renforcer chez la femme la connaissance de sa propre valeur, comme par exemple l'adoption d'une carrière, la prise de conscience politique, l'amélioration personnelle et le bien-être physique, y compris l'affirmation de ses droits, l'autodéfense et la bioénergétique.

Jusqu'à très récemment, il n'existait aucun service destiné aux hommes qui battaient leurs femmes. L'organisme Family Services of Greater Vancouver offre pour la deuxième année consécutive un groupe pour hommes violents. Partant du travail commencé par la United Way Task Force on Family Violence, l'organisme a placé des groupes permanents à la disposition des hommes qui veulent modifier leur comportement violent.(59,60)

Travailleurs du bien-être social, thérapeutes et conseillers en matière d'hygiène, centres pour femmes, clergé, conseillers spécialisés en matière d'éducation, d'emploi, d'immigration, de stupéfiants et d'alcool

Les personnes et les organismes susmentionnés sont en contact avec les femmes par le truchement de travaux ou de services qui ne concernent pas directement les maisons de transition ou le problème de la femme battue. Toutefois, on trouve parmi leurs clientes un certain nombre, parfois élevé, de femmes qui sont maltraitées à la maison. L'attitude des personnes qui travaillent dans ces services, la qualité de l'information qu'elles fournissent et leur sensibilisation au problème de la femme battue peuvent constituer un facteur décisif dans la décision que prendra une femme de modifier ou non ses conditions de vie au cours de ses premiers rapports. Il est important que ces personnes comprennent le rôle de la maison de transition et les problèmes auxquels les femmes battues sont confrontées.

Groupes d'auto-assistance et groupes de soutien

Les personnes qui ont de l'expérience en matière de maison de transition et de travail avec les femmes battues croient que les changements les plus importants, les plus durables et les plus profonds dans une vie de femme sont inspirés et maintenus par le contact avec les groupes de soutien. La philosophie de la maison de transition, avec sa tradition de vie collective (voir page 58), son organisation égalitaire (voir page 60) et ses modèles d'orientation par des profanes (voir page 103) a encouragé une approche pragmatique qui diffère du modèle médical traditionnel de thérapie et de traitement. Le modèle d'auto-assistance qui s'est avéré la thérapie la plus efficace pour les femmes maltraitées, est établi par les Battered Women's Support Services, à Vancouver. Voici comment cet organisme décrit les groupes de soutien et leur méthode de traitement:

> Ces groupes sont ouverts aux femmes qui vivent actuellement ou ont vécu dans le passé avec les hommes qui les battaient. Les femmes qui s'adressent au groupe ont besoin de soutien et d'amitié et veulent acquérir de nouvelles connaissances et changer de vie.
>
> Notre méthode est fondée sur un modèle féministe d'auto-assistance. Nous travaillons avec des femmes en partant de nos propres expériences. Dans le processus, nous apprenons les unes des autres, établissant les liens qui expliquent nos expériences et nous permettent de surmonter l'isolement et de mettre fin à la peur. En définitive, nous augmentons notre responsabilité personnelle et apprenons à prendre soin de nous-mêmes par des moyens concrets.(61)

Leur travail est tout aussi bien pratique que théorique; ils constituent des groupes pour femmes et en forment les leaders. Leurs membres s'entraident également dans le travail exigeant qu'elles entreprennent, en général, à titre bénévole et après leur travail.(62)

(c) Services juridiques et judiciaires rendus par la police

Bien que l'intervention en cas de crise constitue le rôle principal de la police, celle-ci fournit également des renseignements importants aux victimes au sujet du dépôt de plaintes pour voies de fait et d'obtention d'ordonnances de prohibition et de défense d'entrée.(63)

Une innovation utile pour appuyer le rôle de présentation que jouent les policiers qui répondent à des appels de crise domestique consiste à laisser aux victimes une carte imprimée portant le numéro de téléphone pertinent (maison de transition, assistance judiciaire).

Assistance judiciaire et bureaux de consultation juridique
Bureaux juridiques communautaires et avocats privés

Il est important que les femmes soient au courant des procédures et des droits concernant des questions telles que la garde des enfants et des biens. Qu'elles décident ou non de quitter leur mari, il est essentiel qu'elles apprennent comment avoir accès à l'information juridique. Bien qu'à cet égard, certaines femmes aient les moyens de payer un avocat privé, nombreuses sont celles qui auront besoin de l'assistance de bureaux juridiques publics.

On trouve dans de nombreuses provinces d'excellents répertoires de ces services. Le Directory of Legal Services for B.C., énumère les services juridiques publics et les organismes chargés de l'application de la loi, les institutions et programmes de réhabilitation ainsi que les organismes de réglementation et administratifs.(64)

On peut habituellement obtenir des informations sur les sociétés donnant des consultations juridiques et sur l'assistance judiciaire provinciale auprès des universités locales, des facultés de droit et des ministères provinciaux du Procureur général ou de la Justice.

Service de présentation aux avocats

La section de la Colombie-Britannique de l'Association du barreau canadien administre le service de présentation aux avocats dont le but déclaré est d'encourager les gens à demander dès le début une consultation juridique.(65)

La cliente éventuelle téléphone à la section locale (dans 10 endroits en Colombie-Britannique) et on la dirige vers un avocat qui lui fixe un rendez-vous. L'avocat donnera une consultation pouvant durer jusqu'à 30 minutes, contre paiement d'honoraires symboliques de 10 $.

Cette entrevue a pour but de déterminer si le problème de la cliente est un problème juridique et, dans l'affirmative, ce qu'il peut exiger comme temps et argent. La cliente peut ne pas avoir besoin d'autre aide ou peut décider d'engager les services de l'avocat. De toute façon, il ne lui en coûtera pas plus de 10 $.

Les femmes qui ne sont pas admissibles à l'assistance judiciaire et ont besoin d'une consultation juridique initiale peuvent trouver dans ce service une première étape utile vers la clarification de leur situation en ce qui concerne les biens, la garde des enfants, la séparation et les autres aspects juridiques du mariage.

Le tribunal de la famille

D'une manière générale, on invite les femmes qui déposent des plaintes pour voies de fait contre leur mari ou leur compagnon, à s'adresser au tribunal de la famille. Lorsqu'il s'agit de concubins ou de cas jugés "graves" par la police, les affaires sont en général soumises à un tribunal criminel. Les critères selon lesquels cette décision fut prise, ont fait l'objet d'une analyse critique et amené le public (et en particulier les délinquants) à considérer les audiences du tribunal de la famille comme peu sérieuses.(66)

Toutefois, le tribunal de la famille est un tribunal de compétence criminelle en matière de voies de fait et peut appliquer l'éventail complet des pénalités prévues par le code criminel. Il peut rendre des ordonnances d'"interdiction d'entrer" et d'"interdiction de communiquer" et des plaintes peuvent être déposées si ces ordonnances ne sont pas observées. Toutefois, la victime n'est pas sûre d'être protégée à moins que le déliquant ne soit arrêté et dans ce cas, seulement pendant le temps qui s'écoulera jusqu'à ce que le cautionnement soit fixé. La maison de transition peut offrir jusqu'à un mois de sécurité et de protection, mais à la fin de cette période des mesures légales immédiates doivent avoir été prises et des plans à long terme établis.

Comme pour les autres éléments du réseau des services, l'attitude du personnel est d'une importance décisive. Le juge de paix qui reçoit la plainte pour voies de fait, l'avocat de la Couronne qui présente l'affaire au tribunal et le juge qui la tranche peuvent contribuer efficacement à mettre fin à la violence. Que l'homme et la femme vivent ensemble ou pas, il est nécessaire de démontrer la gravité de la question.

De même, les conseillers du tribunal de la famille et les agents de probation peuvent interpréter et appliquer la décision du tribunal et faciliter les problèmes d'ajustement qui suivent une séparation ou un divorce. Tout comme la travailleuse de la maison de transition, ils peuvent appuyer les décisions prises par la femme. On ne doit pas exercer sur cette dernière des pressions pour qu'elle retourne vivre avec un mari violent, pas plus qu'on ne doit la juger si elle retourne à lui.

Les travailleuses des maisons de transition accompagnent les femmes au tribunal pour déposer les plaintes et assister aux audiences. Elles ont l'occasion de demeurer en contact avec le personnel du tribunal, de remettre de la documentation écrite sur la maison de transition et des renseignements à jour sur les modifications subies par le réseau des services dont elles sont membres.

Services de défense de la victime

De nombreuses femmes battues n'ont jamais recours aux services que nous appelons ici "réseau de ressources et de présentation".

> Seulement une femme battue sur 10 appelle la police et un pourcentage encore plus restreint demande l'assistance des organismes de services sociaux et juridiques. Une partie du problème réside dans le fait que les femmes battues ne sont pas au courant de l'existence de ces services ou sont incertaines sur la manière de les obtenir.(67)

La question de savoir si oui ou non la défense de la victime constitue une partie du rôle de la maison de transition est un sujet qui préoccupe les membres du conseil d'administration et le personnel de ces institutions. (Voir page 19) Toutefois, il est évident que les services offerts par la maison de transition ne peuvent pas répondre à tous les besoins des femmes battues. Il est également évident qu'un plus grand nombre de services de défense doivent être mis à la disposition des femmes battues et qu'un nombre accru de programmes d'"extension" doivent essayer de fournir des renseignements et des services aux femmes qui les demandent. Au cours des 10 dernières années, ce rôle a mieux été rempli par les groupes de femmes, en particulier par les groupes féministes comme ceux qui ont fondé le mouvement des maisons de transition.

Récemment, des services spéciaux pour les victimes de crimes ont été créés aux États-Unis(68) et, d'une manière plus sélective, au Canada.(69) Ces services sont en général conçus pour aider les personnes victimes d'entrée par effraction ou autres dommages à la propriété et ils ne sont pas nécessairement facilement adaptables aux victimes de voies de fait dans un ménage. La femme qui est assaillie dans sa maison par son mari ou son compagnon possède certaines caractéristiques très particulières:

- elle vit avec son attaquant;
- il est probable qu'elle dépend de lui financièrement;

- elle est assujettie non seulement à la peur mais également à l'humiliation et à la honte;
- il est probable qu'on ne la croira pas;
- lorsqu'elle révèle sa situation, elle peut rencontrer un manque de sympathie et de l'hostilité;
- on lui demandera de déposer les plaintes elle-même;
- il est très probable qu'elle sera attaquée de nouveau.

Les services de défense de la victime spécialement conçus pour les femmes battues constituent un domaine qui doit être développé et qui devrait intéresser des services établis comme le ministère du Procureur général, les tribunaux de la famille et les groupes d'action des citoyens.

Un autre service qui s'occupe de la victime est celui de la Commission des accidents de travail qui applique la Criminal Injuries Compensation Act.(70) Les victimes qui répondent aux conditions requises peuvent recevoir une indemnité prélevée sur un fonds établi dans ce but. On peut en général obtenir des informations sur ce service auprès du ministère du Travail de la province ou auprès du bureau du Procureur général.

Bureau du protecteur du citoyen (Ombudsman)

Le protecteur du citoyen est une personne nommée pour surveiller la manière dont les fonctionnaires du gouvernement appliquent la loi et les politiques dans leurs rapports avec le public. Le bureau du protecteur du citoyen peut procéder à des enquêtes et recommander les mesures nécessaires pour redresser des injustices.(71) Il ne peut pas mettre à exécution ses conclusions mais possède d'importants pouvoirs de recommandation.

Le personnel assiste le public dans les procédures d'appel et peut aider toute personne intéressée à trouver des solutions de rechange pour régler ses problèmes. Le bureau du protecteur du citoyen offre une source de soutien ainsi que les moyens permettant de s'attaquer à la politique du gouvernement provincial considérée comme discriminatoire ou injuste.

TENDANCES ET CONSIDÉRATIONS À LONG TERME

IX TENDANCES ET CONSIDÉRATIONS À LONG TERME

1. Détermination des besoins de services supplémentaires

En résumé, les besoins insatisfaits de services pour les femmes battues et leurs enfants comprennent:

- l'envoi à l'école ou l'éducation des enfants pendant leur séjour à la maison de transition;
- une aide immédiate et à long terme pour les enfants en provenance de maisons où règne la violence;
- des contacts de rappel avec les femmes, soit qu'elles retournent à la maison soit qu'elles adoptent un autre genre de vie (d'une manière générale on s'entend avec la femme pour qu'elle appelle la maison de transition, en particulier si elle retourne à sa situation première);
- des services de soutien supplémentaires et spécialisés pour les immigrantes;
- un logement de "seco. de étape" pour les femmes qui quittent la maison de transition mais ont besoin de soutien au-delà de la période immédiate de crise;
- de nouveaux modèles de thérapie tels que des groupes de soutien pour femmes et pour les hommes qui les battent;
- des groupes et des conseillers en orientation pour couples;
- la défense des femmes battues dans leurs rapports avec les tribunaux, le bien-être social, les autorités chargées du logement etc.

2. Recherche de nouveaux moyens d'aider les maisons de transition

Au Canada, la plupart des maisons de transition sont administrées par des sociétés privées bien qu'une partie importante du financement provienne de sources gouvernementales. La Vancouver Transition House qui est un service du ministère provincial des Ressources humaines, constitue une exception. Certaines maisons de transition au Canada reçoivent des fonds de Centraide et certaines sont des agences de cette organisation. (Voir Recherche de sources de financement, page 29).

Une maison de transition du nord a reçu un soutien particulier à la suite d'une étude sur les effets d'un aménagement hydro-électrique important, étude entreprise avant l'exécution de ce dernier. On devrait demander aux sociétés tant publiques que privées d'étudier l'éventualité de financer les maisons de transition, en particulier dans les endroits isolés où les tensions familiales sont élevées et où les possibilités offertes aux femmes sont encore limitées.

3. Être "propriétaire" d'une maison de transition

Certaines sociétés de maisons de transition détiennent un immeuble appartenant à la municipalité ou au gouvernement provincial. D'autres paient des loyers élevés à des propriétaires privés. Toutefois, quelques maisons de transition ont trouvé d'autres solutions.

Dans "Steps Leading to Establishment of Hostel for Battered Women and their Children" Leslie Lawlor observe:

> Il est beaucoup plus judicieux d'acheter que de louer. La SCHL accorde des prêts hypothécaires de 50 ans et son programme de logements communautaires prévoit des subventions susceptibles de remise. On conseille d'achat d'un quadriplex relativement neuf comme convenant mieux qu'une grande maison. Votre offre d'achat doit être soumise à la condition que vous obteniez:
>
> 1) l'approbation du zonage;
> 2) un engagement hypothécaire de la SCHL.
>
> Cela, malheureusement, limitera le nombre de vendeurs qui traiteront avec vous.(72)

La Ishtar Transition House Society, à Langley (Colombie-Britannique) a étudié ces possibilités et a acheté sa maison en faisant un usage innovateur du crédit et avec le soutien créatif de la Société canadienne d'hypothèques et de logement.

4. Étude de la politique du gouvernement

Les travaux du groupe d'étude de Centraide sur la violence dans la famille comprenaient un éventail de questions de principe et, dans son rapport de juin 1979,(73) le groupe a fait de nombreuses recommandations expresses de politique au sujet de la maison de transition et des problèmes des femmes battues. Ces recommandations portaient sur le besoin d'appui financier,

l'évaluation des services et l'éducation du public et des professionnels au sujet des problèmes de violence dans la famille.

En ce qui concerne les femmes battues et les règlements relatifs à l'assistance du bien-être social, le groupe d'étude a recommandé:

> "QUE, pour traiter de la politique relative aux femmes victimes de violence, une section distincte du guide sur la politique du ministère des Ressources humaines soit rédigée de la même manière que la section consacrée à la politique sur l'enfance maltraitée.
>
> QUE les travailleurs sociaux ou ceux chargés des finances acceptent toute déclaration de la femme qui dit ne pas vouloir se réconcilier.
>
> QUE l'on accepte la déclaration de la femme exprimant sa crainte de représailles ou son hésitation à retourner à la vie qu'elle menait et que l'on supprime la condition de principe qui énonce: "lorsque l'autorité administrative a une preuve pour appuyer cette hésitation de la part de la bénéficiaire ou de la demanderesse"."

Le principe selon lequel une femme et ses enfants peuvent bénéficier d'un hébergement d'urgence pendant un maximum d'un mois sans qu'il soit nécessaire d'évaluer ses ressources ni qu'elle réponde à des conditions d'admissibilité au bien-être social ou à la résidence est vital pour la réalisation des objectifs de la maison de transition.

Le groupe d'étude a également examiné la politique concernant la réponse de la police aux appels des femmes battues ainsi que la procédure judiciaire concernant l'instruction de ces affaires. Le groupe d'étude a recommandé:

> "Que la police envoie de l'aide chaque fois qu'une femme appelle et dit que son mari s'est livré sur elle à des voies de fait ou l'a menacée; qu'elle arrête le mari dans tous les cas où une ordonnance du tribunal a été violée et qu'elle assiste les femmes battues de toutes autres manières, comme par exemple, l'obtention d'une aide médicale.
>
> QUE les autorités policières de la Colombie-Britannique appliquent une politique consistant à arrêter les hommes qui se livrent à des voies de fait graves contre leur épouse tant qu'il y a un motif raisonnable de croire qu'un crime a été commis.

QUE la police arrête une personne dans les cas de voies de fait de moindre gravité comme elle le ferait si les parties n'étaient pas mariées.

QUE les juges de paix soient tenus, par principe, d'accepter les informations fournies par les femmes battues par leurs conjoints et de permettre aux victimes de déposer des plaintes à moins qu'il ne soit clairement prouvé que celles-ci sont sans fondement.

QU'EN règle générale, les affaires de voies de fait entre conjoints soient entendues devant les tribunaux criminels de façon à ce que les voies de fait soient considérées comme un crime au lieu d'être entendues devant les tribunaux de la famille, qui tendent à les considérer comme une affaire privée.

Les personnes rompues aux problèmes relatifs aux femmes battues s'attachent de plus en plus à étudier formellement les questions de politique qui sont préjudiciables aux femmes et font des suggestions pratiques pour apporter des modifications aux organismes du bien-être social et aux institutions judiciaires. En plus des modifications de politique, les lois doivent être renforcées pour s'assurer que les voies de fait contre l'épouse seront traitées comme crime tant en pratique qu'en théorie.

5. Établissement de réseaux provinciaux et nationaux

(a) Assemblées régionales des employées et des bénévoles des maisons de transition

Des ateliers organisés sur une base régionale offrent des renseignements et leur appui au personnel et aux bénévoles qui s'occupent des maisons de transition. En février 1981, la B.C. Legal Services Society a prêté son appui financier à une assemblée de deux régions du nord à Prince Rupert (Colombie-Britannique).

(b) Associations provinciales de maisons de transition

En Colombie-Britannique, une association provinciale des maisons de transition s'est réunie régulièrement pendant plusieurs années.(74) L'association a oeuvré dans le but d'obtenir une déclaration de principe du gouvernement provincial sur les maisons

de transition, a établi un énoncé des fonctions des personnes qui y travaillent et a essayé de maintenir le contact entre le personnel et les partisans de ce genre d'institution. La formation du personnel, la tenue des dossiers, l'évaluation des services et un financement particulièrement suffisant sont d'autres préoccupations qui bénéficient de l'étude collective de toutes les maisons de transition situées dans la province.

En Ontario, l'Association of Interval and Transition Houses a entrepris des projets tels que l'établissement d'un formulaire d'admission commun pour obtenir des statistiques uniformisées.(75)

(c) Collaboration avec les organisations nationales

Les recommandations de politique formulées tant sur le plan provincial que national influent davantage sur la lenteur du mécanisme de changement. La publication par le conseil consultatif sur le statut de la femme de l'étude intitulée "Wife Battering in Canada: The Vicious Circle",(76) a résumé le problème à l'échelle nationale. Les ateliers et les échanges d'informations parrainés par le conseil consultatif ont également aidé à appuyer la croissance des maisons de transition à travers le Canada.

Le comité d'action nationale (CAN) sur le statut de la femme est une organisation à l'échelle canadienne qui a démontré ses aptitudes comme groupe de pression et qui s'est consacré à la défense des femmes. Ce comité porte un intérêt permanent aux problèmes de violence exercée contre les femmes. L'assemblée annuelle tenue à Ottawa en mars 1981 a approuvé la résolution suivante:

> Le CAN demande que les ministères de la Santé, de la Justice et des services sociaux établissent des programmes à l'intention de la police, des travailleurs des services de santé, des représentants du ministère public et des travailleurs du service social pour augmenter la prise de conscience du problème de la violence contre les femmes et pour former ces personnes afin qu'elles soient en mesure d'offrir les services appropriés aux femmes battues et aux victimes d'attentats sexuels.(77)

Le CAN est une organisation-cadre. Parmi les 160 groupes qui en sont membres, elle comprend des maisons de transition dans tout le Canada.

D'autres organisations tant provinciales que nationales telles que les associations professionnelles, les syndicats, les conseils de planification sociale et les partis politiques devraient être mis au défi d'appuyer formellement les services aux femmes battues comme partie intégrante de la politique et des services de santé et de bien-être social au Canada.

RENVOIS

RENVOIS

1. Pizzey, Erin. Scream quietly or the neighbours will hear. Middlesex: Penguin Books Ltd., 1974.

2. Chiswick House, Londres, Angleterre (Producteur) Chiswick One. Chiswick Two. 1976. (Deux rubans magnétoscopiques en couleur de 40 minutes chacun.) Renseigne sur l'établissement et le fonctionnement des refuges d'urgence pour femmes battues en Angleterre. Location gratuite. Passer la commande à:

   Ministère du Solliciteur général
   Bibliothèque
   340, avenue Laurier ouest
   6e étage
   Ottawa (Ontario)
   K1A 0P8

3. Ridington, Jillian. The transition process: A feminist environment as reconstitutive milieu. Victimology: An International Journal, 1977-78, 2(3-4), pp. 563-575.

4. Kempe, C. Henry & Helfer, R.E. Helping the battered child and his family. Toronto: Lippincott Co., 1972.

5. James, Jennifer. Prostitutes and prostitution. Tiré de E. Sagarin & F. Montanino (éds.), Deviants: Voluntary actors in a hostile world. General Learning Press, 1977. pp. 368-428.

6. Strauss, Murray. A general systems theory approach to a theory of violence between family members. Social Science Information, Juin 1973, 12(3), pp. 105-125.

   Voir également: Steinmetz, Suzanne, K., Violence between family members. Marriage and Family Review, Mai/Juin 1978, 1(3), pp. 2-16.

   Voir également: Gelles, R.J. The violent home: A study of physical aggression between husbands and wives. Beverley Hills, Calif.: Sage Publications, 1974.

   Voir également: Gelles, R.J. The myth of battered husbands and new facts about family violence. Ms., octobre 1979, pp. 65, 71-73.

7. Downey, Joanne et Howell, Jane. Wife battering: A review and preliminary enquiry into local incidence, needs and resources. Vancouver: Social Planning and Research, United Way of Greater Vancouver, 1976. N'existe actuellement que dans les bibliothèques.

8. Martin, Del. Battered wives. San Francisco: Glide Publications, 1976.

9. Ross, Patricia (Éd.). Proceedings from Symposium on Family Violence. Vancouver: Social Planning and Research, United Way of Greater Vancouver, 1977. N'existe actuellement que dans les bibliothèques.

10. Ostrowski, Margaret. Legal process for battered women. Vancouver: Social Planning and Research, United Way of the Lower Mainland, 1979. Sous révision en vue d'une réimpression. Se renseigner auprès de:

Publications Department
Legal Services Society
Box 12120
555 West Hastings Street
Vancouver, B.C.
V6B 4N6 (604) 689-0741

11. MacLeod, Flora (Éd.). Report on the Task Force on Family Violence. Vancouver: Social Planning and Research, United Way of the Lower Mainland, 1979. N'existe actuellement que dans les bibliothèques.

12. K'san Transition House Society. The report of the Terrace & district family violence research and community awareness project. Joyce Nelm-Matzke, directrice du project. Terrace, 1979. Pour obtenir des renseignements sur l'enquête, s'adresser à:

K'san Transition House Society
Box 587
Terrace, B.C.
(604) 635-6447

13. Tickson, Susan. Prince Rupert Options for Women. Kinesis, Avril 1980.

14. North Shore Crisis Services Society. Statement of Philosophy and Definition of Service. North Vancouver, B.C., septembre 1979. Pour renseignements, s'adresser à:

Emily Murphy House
Suite 207
1139 Lonsdale Avenue
North Vancouver, B.C.
V7M 2H4 (604) 987-3374

15. Ridington, Jillian. Dans: Peg Campbell (Producteur), A Rule of Thumb. Vancouver, B.C., 1977. (Ruban magnétoscopique). Cité dans Schendlinger, Mary. When you can't stand it anymore. Makara, 3(2), pp. 34-38.

Pour d'autres moyens audio-visuels, voir:
A Rule of Thumb
Produit par Peg Campbell pour United Way Task Force on Family Violence, 1977, ½" bobine à bobine ou ¾" vidéocassette, en noir et blanc, 25 minutes.

A Sign of Affection?
Produit par Peg Campbell pour United Way Task Force on Family Violence et Santé et Bien-être social Canada, 1977, ½" bobine à bobine ou ¾" vidéocassette, en noir et blanc, 25 minutes.

A Common Assault
Produit par Peg Campbell pour United Way Task Force on Family Violence, 1981, diapositive et ¾" vidéocassette en couleur. En 3 parties, durée totale, 35 minutes. Versions traduites, 15 minutes.

Pour obtenir des renseignements sur les prix de location ou d'achat, s'adresser à:

IDERA
2524 Cypress Street
Vancouver, B.C.
V6J 3N2 (604) 738-8815

16. United Way of the Lower Mainland, North Shore Division. Report on emergency shelter and transition house facilities on the North Shore. North Vancouver, B.C., juin 1970, p. 5.

17. Victoria Transition House. Statement of objectives and philosophy. Victoria, B.C., mars 1979, p. 1.

18. Vancouver Transition House. Transition House: Refuge for battered women (brochure). Vancouver, B.C.

19. Pour obtenir des renseignements concernant les recherches entreprises sur les enfants dans les maisons de transition, s'adresser à:

Dr. Susan Lee Painter
Centre national d'information sur la violence dans la famille
9e étage, Immeuble Brooke Claxton
Tunney's Pasture
Ottawa (Ontario)
K1A 1B5 (613) 995-1050

20. Y.W.C.A. de Vancouver, rapport annuel. Vancouver, C.-B., 1979. Pour renseignements, s'adresser à:

Arlene Gladstone, Director of Support Services
Vancouver Y.W.C.A.
580 Burrard Street
Vancouver, B.C.
V6K 1J6 (604) 683-2531

Voir également: A review of Munro House, Second Stage Housing for Battered Women; Women's Research Centre, 1980. Pour obtenir des exemplaires, s'adresser à:

Women's Research Centre
2515 Burrard Street
Suite 301
Vancouver, B.C.
V6J 3J6 (604) 734-0485

ou

Social Planning Department
Vancouver City Hall
3rd Floor, East Wing
435 West 12th Avenue
Vancouver, B.C.
V5Y 1V4 (604) 873-7487

21. Roberts, Tim. Society Guide: A guide to the Incorporation and Operation of a Society in British Columbia. Mai 1980. Vancouver Community Legal Assistance Society (2 $). Pour obtenir un exemplaire, s'adresser à:

Legal Services Society of B.C.
Box 12120
555 West Hastings Street
Vancouver, B.C.
V6B 4N6 (604) 689-0741

22. Pour obtenir des renseignements sur Kaushee's Place, s'adresser à:

Chairperson
Board of Kaushee's Place
190 Valleyview
Whitehorse, Yukon
(403) 668-5733

23. Trimble, Erika. Transition houses in B.C. Étude non publiée, University of British Columbia, School of Social Work, 1979.

24. Tickson, Susan. Personal correspondence, 1981. Pour de plus amples renseignements sur les détails de la préparation d'un budget dans une ville rurale, s'adresser à:

Prince Rupert Transition House Society
Box 907
2059 Atlin Avenue
Prince Rupert, B.C.
V8J 1E9 (604) 627-8588

25. Wilson, Star. Procedure manual for establishing women's transition houses (brochure). Vancouver: Society of Transition Houses of B.C. Pour renseignements, s'adresser à:

Society of Transition Houses of B.C.
c/o P.O. Box 33904
Station "D"
Vancouver, B.C.
V6J 4L7

26. Roberts, Ibid.

27. Support Services for Assaulted Women. Wife assault: The silent crime (brochure). Toronto. Pour obtenir des exemplaires, d'adresser à:

Support Services for Assaulted Women
P.O. Box 245
Station "K"
Toronto, Ontario
M4P 2G5 (416) 968-3422

28. Hiatus House (brochure). 1976. Windsor, Ontario, N9A 1N5, (519) 253-4458.

29. Women's Emergency Centre. Factsheet, January 1977. Woodstock, Ontario, (519) 539-1439.

30. Ostrowski, Margaret. Ibid.

31. London battered women's legal handbook. London, Ontario, 1980. Pour renseignements, s'adresser à:

Constance Backhouse
Faculty of Law
University of Western Ontario
London, Ontario

32. Trimble, Erika. Ibid.

33. Baker Flemming, Jennifer. Stopping wife abuse: A guide to the emotional psychological and legal implications for the abused woman and those helping her. New York: Anchor Books, 1979, p. 358. 8,95 $.

34. Lawlor, Leslie. Steps leading to establishment of a hostel for battered women and their children. Toronto: Support Services for Assaulted Women, 1980, p. 5. Pour renseignements, s'adresser à:

Support Services for Assaulted Women
P.O. Box 245
Station K
Toronto, Ontario
M4P 2G5 (416) 968-3422

35. North Shore Crisis Services Society. Board manual. 1980. Pour obtenir des exemplaires gratuitement, écrire à:

Social Planning and Research
United Way of the Lower Mainland
1625 West 8th Avenue
Vancouver, B.C.
V6J 1T9 (604) 731-7781

36. Ridington, Jillian. Ibid. p. 36.

37. Barnsley, Jan (Auteur principal). A report on wife assault from the perspective of battered women. Vancouver, B.C.: Women's Research Centre, novembre 1980, pp. 97-99. Pour obtenir des exemplaires du rapport, s'adresser à:

Women's Research Centre
201-517 East Broadway
Vancouver, B.C.
V5T 1X4 (604) 879-1219

38. North Shore Crisis Services Society. Board Manual. Coordinator: Job Description. Le 19 août 1980. Pour obtenir des exemplaires gratuitement, écrire à:

Social Planning and Research
United Way of the Lower Mainland
1625 West 8th Avenue
Vancouver, B.C.
V6J 1T9 (604) 731-7781

39. Edney, Raymonde. Battered women and transition houses in B.C. Étude majeure non publiée. Department of Counselling Psychology, Université de la C.-B., juin 1980.

40. North Shore Crisis Services Society. Board manual. Coordinator of Volunteers: Job Description. 1980. Pour obtenir des exemplaires gratuitement, écrire à:

Social Planning and Research
United Way of the Lower Mainland
1625 West 8th Avenue
Vancouver, B.C.
V6J 1T9 (604) 731-7781

41. Ridington, Jillian. Women in transition: A study of Vancouver Transition House as agent of change. Thèse de maîtrise en arts, Université de la C.-B., Vancouver, B.C., octobre 1977, p. 40.

42. Eamer, Don. Information System for Emily Murphy Transition House; developed for the NSCSS. Pour obtenir des exemplaires, écrire à:

Social Planning and Research
United Way of the Lower Mainland
1625 West 8th Avenue
Vancouver, B.C.
V6J 1T9 (604) 731-7781

43. K'san Transition House Society. Ibid.

44. Society of Transition Houses of B.C., Factsheet. 1981. Pour obtenir des exemplaires, s'adresser à:

Society of Transition Houses of B.C.
c/o P.O. Box 33904
Station D
Vancouver, B.C.
V6J 4L7

45. Interval House. Annual report, 1978, Toronto, Ontario. Pour renseignements, écrire à:

Interval House
596 Huron Street
Toronto, Ontario
M5R 2R7 (416) 924-1491

46. Ridington, Jillian. Ibid. pp. 71-72.

47. Chimo Personal Distress Intervention Service in Richmond. Proposal: Richmond Transition House. Annexe I. 1979.

48. Ridington, Jillian. Ibid. p. 72.

49. Baker Fleming, Jennifer. Ibid. pp. 387-388.

50. Chimo. Ibid.

51. Pour un examen approfondi du rôle de la police en matière d'intervention en cas de crise, voir. Levens, Bruce and Dutton, Donald. The Social Service Role of Police - Domestic Crisis Intervention. Division de la recherche, Solliciteur général du Canada. 1980.

52. Reitz, Willard. Evaluation of Police Family Crisis Intervention Programme. London Police Department. London. 1974.

Voir également: Amren, Bergen and MacLeod Hogarth, Flora. The Surrey Police - Counsellor Project. B.C. Unified Family Court Pilot Project. Vancouver. Juillet 1976.

Knowles, Molley and Middleton, David. Violent Couples; An account of a program linking the police, the couples and the counsellor. Frontenac Family Referral Service. Kingston, Ontario, 1980. Pour renseignements, s'adresser aux auteurs:

469 Montreal Street
Kingston, Ontario
K7L 4X8

53. Response to violence in the family. "Battered Women Press Police for Equal Protection" Centre for Women Policy Studies Newsletter. Washington, D.C., avril, 1979.

54. Ministre de la Justice et Procureur général du Canada. Projet de modification du Code criminel en matière d'infractions d'ordre sexuel et de la protection de la jeunesse. Communiqué de presse. Ottawa, 19 décembre 1980.

55. Reitz, Willard. Ibid.

56. Knowles and Middleton. Ibid.

57. MOSAIC. "Information Letter on the Services of the Centre for Non-English Speaking Immigrants and Citizens." Vancouver. Pour de plus amples renseignements, s'adresser à:

MOSAIC
1162 Commercial Drive
Vancouver, B.C.
V5L 3X3 (604) 254-9626

58. Harris, Susan, Lichtenstein, Doreen and Sinclair, Deborah. Domestic Violence Project Family Service Association of Metropolitan Toronto, East Region. Juin 1979.

59. MacLeod, Flora. Ibid.

Voir également: Annexe III. "Report to the Task Force on Family Violence on the Pilot Project for a Woman's Support Group Programme." Février, 1979.

Voir également: Annexe V. "Report to the Task Force on Family Violence on the Support Groups for Men who batter Women". Février, 1979.

60. Pour obtenir des renseignements sur les groupes de soutien des hommes, s'adresser à:

Executive Director
Family Services of Greater Vancouver
1616 West 7th Avenue
Vancouver, B.C.
V6J 1S5 (604) 731-4951

61. Battered Women's Support Services, Correspondence. Septembre 1980.

62. _____. "Offering Services and Support to Battered Women". Kenesis. Septembre 1980.

63. Ostrowski, M. Ibid.

64. Directory of Legal Services for B.C., Greater Vancouver Information and Referral Service. Janvier 1979. Pour renseignements, s'adresser à:

Greater Vancouver Information and Referral Service
Suite 105
1956 West Broadway
Vancouver, B.C.
V6J 1Z2 (604) 736-3661

65. Pour obtenir des renseignements sur le service de présentation aux avocats, s'adresser à:

Lawyer Referral Service
1184 Hornby Street
Vancouver, B.C.
(604) 687-3221

66. Downey, Joanne et Howell, Jane. Ibid.

Voir également: MacLeod, Linda. Ibid.
MacLeod, Flora. Ibid.

67. Response to violence in the family. "Office on Domestic Violence Projects to Increase Use of Community Services". Centre for Women Policy Studies Newsletter. Washington, D.C. Nov./Déc. 1980.

68. Victim - Witness Advocate Programs. Pour renseignements, s'adresser à:

David Lowenberg
Office of the Pima County Attorney
Victim - Witness Advocate Program
900 Pima County Courts Building
111 West Congress Street
Tucson, Arizona 85701

Jan Kirby
Program Manager
Victim/Witness Unit, SPD
Office of Criminal Justice Programs
Law Enforcement Assistance Administration
U.S. Department of Justice
Washington, D.C. 20531

Lucy Friedman
Executive Director
Victim Services Agency
2 Lafayette Street
New York, New York 10007

69. Victim Services Unit, Calgary Police Service. Pour renseignements, s'adresser à:

Sgt. Bill Hutchinson
Community Services Section
Calgary Police Service
316 - 7th Avenue South East
Calgary, Alberta
T2G 0J2

70. Pour obtenir des renseignements en Colombie-Britannique, s'adresser aux bureaux de la Commission des accidents du travail situés en 15 endroits dans la province ou s'adresser directement à:

Worker's Compensation Board
5255 Heather Street
Vancouver, B.C.
V5Z 3L8 (604) 266-0211

71. Pour renseignements, s'adresser à:

Office of the Ombudsman
Province of British Columbia
202-1275 West 6th Avenue
Vancouver, B.C.
V6H 1L1 (604) 736-8721

72. Lawlor, Leslie. Ibid. p. 2.

73. MacLeod, Flora. Ibid. pp. 6-15.

74. Society of Transition Houses of B.C. Pour renseignements, s'adresser à:

Society of Transition Houses of B.C.
c/o P.O. Box 33904
Station D
Vancouver, B.C.
V6J 4L7

75. Ontario Association of Interval and Transition Houses. Pour renseignements, s'adresser à:

Leslie Lawlor
Support Services for Assaulted Women
P.O. Box 245
Station K
Toronto, Ontario
M4P 2G5 (416) 968-3422

76. MacLeod, Linda. Wife battering in Canada: The vicious circle. Ottawa: The Canadian Advisory Council on the Status of Women. Janvier 1980. 2,95 $. Pour obtenir des exemplaires, s'adresser à:

Centre d'édition du gouvernement du Canada
Approvisionnements et Services Canada
Hull, Québec
K1A 0S9

Pour de plus amples renseignements, s'adresser au:

Conseil consultatif canadien sur le statut de la femme
151, rue Sparks
Case postale 1541, Station B
Ottawa, Ontario
K1P 5R5 (613) 992-4975

77. Pour renseignements, s'adresser à:

National Action Committee on the Status of Women
Suite 306
40 St. Clair Avenue East
Toronto, Ontario
M4T 1M9 (416) 922-3246

ANNEXE

L'étude qui suit est adaptée d'un article du bulletin d'information sur l'enfance maltraitée ou négligée, publié par le groupe d'étude sur la violence dans la famille, volume 1, numéro 5, juillet 1979.

LISTE DE RÉFÉRENCE SUR LA VIOLENCE DANS LA FAMILLE

Comment dresser une liste de référence pour votre région

Au cours de l'été 1977, le groupe d'étude sur la violence familiale a compilé une liste de référence afin d'établir une énumération concise des ressources et des services à la disposition des assistants professionnels et autre personnel qui ont des rapports avec les enfants susceptibles d'être maltraités ou des femmes qui sont battues. Plus de 15 000 exemplaires ont été distribués dans le sud-ouest de la Colombie-Britannique.

Bien que l'on disposât dans les centres importants d'excellents répertoires des services, tels que le Red Book (Directory of Services for Greater Vancouver) le but du groupe d'étude était de produire, sous forme de dépliant, un opuscule qui servirait tant de circulaire que d'affiche pour les tableaux d'affichage et les bureaux des réceptionnistes, spécialement consacré aux problèmes de l'enfance maltraitée ou négligée et de la femme battue.

Cet opuscule constituait en même temps une source de référence et un outil de gestion destiné à rappeler aux travailleuses le réseau de ressources et de présentation au sein duquel elles opèrent.

Mesures à prendre:

1. Formation d'un comité chargé de la liste de référence

   Formez un nouveau comité ou un sous-comité d'une organisation locale existante s'occupant de violence familiale.

2. Décision sur le contenu

   Décrivez les genres de services que vous entendez inclure dans la liste de référence. Ceux-ci en constitueront les titres.

3. Rédaction des renseignements

Vérifiez les descriptions, les numéros de téléphone et autres renseignements auprès du service intéressé. Ajoutez les numéros, les droits (s'il en est) et les renseignements relatifs aux personnes auxquelles s'adresser. Par exemple:

Ishtar Transition House	
(9 h 30 - 17 h, du lundi au vendredi)	530-9442
En dehors des heures d'ouverture (ligne de crise de Surrey)	588-0188

Dessert Aldergrove, Abbotsford, Langley, Maple Ridge, Mission et Surrey. Héberge jusqu'à un maximum de 4 semaines les femmes et leurs enfants. Consultation d'orientation. Service d'appel sur demande 24 heures sur 24. Séjour de 48 heures pour femmes célibataires. Les services sont gratuits.

4. Conception régionale

Il est logique d'utiliser dans les villes avoisinantes les services qui ne peuvent être établis dans chaque communauté. Il est également utile de mettre à la disposition des usagers une liste des divers bureaux d'un service situé dans une région déterminée.

Bien que la liste de référence des régions rurales ne soit pas aussi complète que celle du sud-ouest de la Colombie-Britannique, toutes les régions de cette province sont desservies par la police, les infirmières de l'hygiène publique, les travailleurs sociaux du ministère des Ressources humaines, un agent de probation ou un conseiller du tribunal de la famille, de la direction des services correctionnels du ministère du Procureur général. De même, des hôpitaux sont situés dans toutes les régions importantes de la province et leurs services d'urgence et de clinique externe devraient être compris dans la liste. On trouve actuellement des maisons de transition et des services d'aide aux victimes de viol dans des centres situés au-delà du sud-ouest de la Colombie-Britannique. De nombreuses collectivités ont également un centre d'hygiène mentale, une association de parents qui traversent une crise et une ligne de crise.

Vous pourriez fort bien découvrir des services comme le Vanderhoof Child Welfare Committee, décrit dans ce bulletin d'information, qui sont uniques à votre région et devraient être mieux connus des communautés avoisinantes.

La liste régionale de référence sur la violence dans la famille pourrait comprendre notamment:

(a) La police, la ligne de crise et autres services de réponse 24 heures sur 24.

(b) Un refuge d'urgence pour les femmes.

(c) Les services à l'enfance maltraitée ou négligée: numéros qu'il faut appeler pour signaler un cas suspect d'enfant maltraité ou négligé. Y inclure également les groupes d'auto-assistance, comme les parents traversant une crise, les services hospitaliers tant d'urgence que de clinique externe, ainsi que les autres services du ministère des Ressources humaines.

(d) Les services de consultation d'orientation: Y inclure le conseiller du tribunal de la famille, Direction des services correctionnels du ministère du Procureur général, les services d'hygiène mentale, les centres familiaux, les centres pour femmes, les secours aux victimes de viol et l'association des services familiaux.

(e) Les services judiciaires: Y inclure les numéros de téléphone du juge de paix, de l'avocat de la Couronne, des conseillers en matière de probation et du tribunal de la famille.

5. Recherche du financement

Le problème de la violence dans la famille peut susciter une aide importante des églises, des associations de parents-professeurs ainsi que des groupes de service comme les Lions, les "Elks" ou les Maçons. Les caisses de crédit et les sections locales des syndicats industriels possèdent également des fonds pour les projets communautaires. Elles peuvent consentir à contribuer aux frais d'impression. S'ils le désirent, inscrivez les noms des donateurs sur la liste de référence.

Une autre possibilité consiste à demander à un organisme local comme le bureau de probation, l'unité de santé ou le ministère des Ressources humaines, l'autorisation d'utiliser certaines pièces d'équipement, comme des machines à écrire, pour établir une liste de référence polycopiée.

Enfin, envisagez de faire imprimer votre liste de référence dans un journal local ou de district, sous forme de bloc, en demandant aux lecteurs de la découper et de l'exposer.

6. Impression de la liste de référence

Demandez à un imprimeur de vous aider à établir la disposition typographique et, à défaut, dactylographiez la liste sur un papier de format légal pour la polycopier. Les réductions peuvent vous aider à donner plus d'informations dans un petit espace.

7. Diffusion de la liste de référence

Souvenez-vous que les groupes professionnels comme les médecins et les avocats trouveront que la liste est une ressource utile. L'association médicale et l'association du Barreau de la Colombie-Britannique ont diffusé la liste de référence sur la violence familiale parmi leurs propres membres, dans le sud-ouest de la Colombie-Britannique. Certains organismes pourraient accepter d'acheter la liste à un prix symbolique pour aider à régler les frais d'impression et de diffusion.

8. Prévision d'une mise à jour régulière

9. Prise en note des ressources provinciales

De nombreux hôpitaux, centres de diagnostic et services consultatifs desservent toute la province, bien qu'ils soient situés dans les villes importantes. Il vaut la peine d'établir une liste facile à consulter des noms des institutions et services, des personnes auxquelles s'adresser et des numéros de téléphone, ainsi que des types de service à la disposition des résidents de la province où qu'ils puissent vivre. Cela peut constituer un supplément à la liste de référence régionale.